

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord de niveau de service AWS Network Firewall

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service relatif à AWS Network Firewall (le présent « ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'AWS Network Firewall et s'applique séparément à chaque compte AWS Network Firewall. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement dans la limite de ladite divergence. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent document mais qui n'y sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AWS Network Firewall soit disponible pour chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,99 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Tout non-respect par AWS Network Firewall de l'Engagement de service vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés en pourcentage des frais horaires de point de terminaison que vous avez payés pour AWS Network Firewall au cours du mois dans la région AWS concernée, hors frais de traitement des données, conformément au barème ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous n'appliquons les Crédits de service qu'aux paiements AWS Network Firewall futurs dont vous êtes ultérieurement redevable. À notre discrétion, nous pouvons émettre le Crédit de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité s'est produite. Les Crédits de

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de service sera applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue dans l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS Network Firewall sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre d'assistance AWS](#). Pour que la demande de Crédit soit éligible, nous devons la recevoir avant la fin du second cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit, et elle doit inclure :

1. les termes « Demande de crédit ANS » en objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. les pare-feu affectés ; et
4. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons le Crédit de service approprié dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Si vous ne demandez pas de Crédit de service ou si vous ne fournissez pas d'autres informations nécessaires pour valider la demande, vous ne pourrez pas recevoir de Crédit de service.

Exclusions à l'ANS d'AWS Network Firewall

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'AWS Network Firewall, ou à tout autre problème de performance d'AWS Network Firewall, résultant de : (i) facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Network Firewall ; (ii) toute action ou inaction de votre part, y compris une mauvaise configuration de votre pare-feu, de vos tables de routage ou d'autres ressources AWS ; (iii) votre équipement, logiciel, réseau ou autre technologie ou ceux de votre utilisateur ; (iv) votre non-respect des directives ou votre utilisation du service dans les limites décrites dans la documentation d'AWS Network Firewall sur le site AWS ; ou (v) notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser AWS Network Firewall conformément au contrat (collectivement, les « exclusions à

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

l'ANS d'AWS Network Firewall »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Les « **minutes de déploiement** » correspondent au nombre total de minutes pendant lesquelles un pare-feu donné est provisionné au cours d'un mois de facturation dans une région AWS donnée.
- Le « **temps d'arrêt** » correspond au total des minutes de déploiement accumulées sur tous les pare-feu provisionnés au cours d'un mois pendant lequel le pare-feu est indisponible.
- Les « **Minutes disponibles maximum** » correspondent à la somme de toutes les minutes de déploiement sur l'ensemble des pare-feu provisionnés dans un compte AWS au cours d'un mois de facturation.
- Le « **Pourcentage de temps de disponibilité mensuel** » est calculé en divisant le nombre de Minutes disponibles maximum moins le Temps d'Indisponibilité par les Minutes disponibles maximum au cours d'un mois de facturation pour un compte AWS donné dans une région AWS donnée. Le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est représenté par la formule suivante :
$$\% \text{ de temps de disponibilité mensuel} = (\text{minutes disponibles maximum} - \text{temps d'arrêt}) / \text{minutes disponibles maximum}.$$

Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS d'AWS Network Firewall.
- Un « **Crédit de service** » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Un pare-feu est considéré comme « **non disponible** » pendant une minute donnée si le pare-feu échoue à traiter tous les paquets qui lui sont acheminés pendant cette minute. Si aucun paquet n'est acheminé vers le pare-feu pendant la minute, le pare-feu est considéré comme disponible pendant la minute.