

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 relatif aux points de terminaisons du résolveur d'Amazon Route 53

Dernière mise à jour : 17 octobre 2024

Le présent Accord de niveau de service (ANS) relatif à Amazon Route 53 est une politique régissant l'utilisation des points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53 et s'applique indépendamment à chaque compte utilisant des points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement en ce qui concerne ledit conflit. 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.

ANS

Dans le cadre de l'ANS sur les points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53, AWS prend deux engagements : (1) fournir un ANS sur les points de terminaison du résolveur avec plusieurs zones de disponibilité (Multi-AZ) régissant lesdits points de terminaison ; et (2) fournir un ANS sur les points de terminaison du résolveur avec une zone de disponibilité unique (Mono-AZ) régissant lesdits points de terminaison.

ANS relatif aux points de terminaison du résolveur Multi-AZ

Concernant les points de terminaison du résolveur qui possèdent deux interfaces réseau élastiques (ENI, pour elastic network interface) ou plus provisionnées de manière égale sur différentes zones de disponibilité, AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour garantir la disponibilité desdits points de terminaison du résolveur avec le pourcentage de Temps de disponibilité mensuel indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS sur les points de terminaux du résolveur Multi-AZ ») :

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,95 %	10 %
Inférieur à 99,95 %, mais égal ou supérieur à 99,50 %	25 %
Inférieur à 99,50 %	100 %

ANS relatif aux points de terminaison du résolveur Mono-AZ

Concernant les points de terminaison du résolveur qui ne possèdent pas deux ENI ou plus provisionnées de manière égale sur différentes zones de disponibilité, AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour garantir la disponibilité desdits points de terminaison du résolveur avec le pourcentage de Temps de disponibilité mensuel indiqué dans le

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.

tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS sur les points de terminaux du résolveur Mono-AZ ») :

Pourcentage de disponibilité mono-AZ	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, 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 %

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
 - « Minutes de déploiement » désigne le nombre total de minutes attribué à un point de terminaison donné du résolveur et pendant lesquelles il est opérationnel au cours d'un mois de facturation dans une région AWS donnée.
 - « Temps d'indisponibilité » désigne le nombre total de Minutes de déploiement accumulées sur un ensemble de points de terminaison du résolveur provisionnés pendant un mois de facturation au cours duquel un point de terminaison du résolveur au sein de l'ensemble est Indisponible.
 - « Interface réseau élastique » ou « ENI » (Elastic Network Interface), désigne un composant réseau logique dans un Cloud privé virtuel Amazon qui représente une carte réseau virtuelle.
 - Les « Minutes disponibles maximum » correspondent à la somme de toutes les minutes de déploiement sur l'ensemble des points de terminaison du résolveur provisionnés dans un compte AWS au cours d'un mois de facturation.
 - « Point de terminaison du résolveur Multi-AZ » désigne un point de terminaison du résolveur avec deux ENI ou plus provisionnées de manière égale sur deux Zones de disponibilité distinctes ou plus.
 - 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 pour l'ensemble des points de terminaison du résolveur Multi-AZ 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 de l'ANS sur les points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53.
- « Point de terminaison du résolveur » désigne un point de terminaison que vous créez dans Amazon Route 53 pour répondre à des requêtes DNS adressées à et provenant de l'environnement dans vos locaux.

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.

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Point de terminaison du résolveur Mono-AZ » désigne un point de terminaison du résolveur pour lequel deux ENI ou plus ne sont pas provisionnées de manière égale sur deux Zones de disponibilité distinctes ou plus.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité en Mono-AZ » est calculé en divisant le nombre de Minutes disponibles maximum moins le Temps d'Indisponibilité par les Minutes disponibles maximum pour l'ensemble des points de terminaison Mono-AZ du résolveur 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 : % de temps de disponibilité mensuel = (minutes disponibles maximum – temps d'arrêt) / minutes disponibles maximum.
Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS sur les points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53.
- Un point de terminaison du résolveur est « Indisponible » pendant une période de cinq minutes si plus de 50 % des ENI dans ce point de terminaison ne répondent pas à l'ensemble des requêtes DNS qui leur sont envoyées au cours de ladite période de cinq minutes.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais correspondant aux points de terminaison et requêtes que vous payez pour l'ensemble des points de terminaison Multi-AZ du résolveur ou des points de terminaison Mono-AZ du résolveur d'Amazon Route 53, selon le cas, pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'ANS applicable n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Route 53 dont vous serez redevable par ailleurs. 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 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 dans le Contrat AWS, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon Route 53 sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes éligible) 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](#). Vous ne pouvez pas combiner ou accumuler des réclamations au titre de l'ANS sur les points de terminaison Multi-AZ du résolveur et de l'ANS sur les points de terminaison Mono-AZ du résolveur pour un déploiement particulier des points de terminaison du résolveur. Votre demande doit nous parvenir avant la fin du deuxième cycle de facturation à compter duquel l'incident s'est produit et doit inclure les informations spécifiées ci-dessous en ce qui concerne l'ANS sur les points de terminaison Multi-AZ du résolveur ou l'ANS sur les points de terminaison Mono-AZ du résolveur, selon le cas :

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.

- (i) les mots « Demande de crédit concernant l'ANS sur les points de terminaison du résolveur Route 53 » en objet ;
- (ii) les dates, heures et les ID ressource pour chaque incident d'Indisponibilité que vous allégez ; et
- (iii) 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 une réclamation au titre de l'ANS applicable est confirmée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service au sein d'un cycle de facturation suivant le mois où votre requête est confirmée par nous. Si vous ne fournissez pas les informations requises ou d'autres informations tel que précisé ci-dessus, vous n'aurez pas droit à un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS relatif à Amazon Route 53

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas à (a) toute autre fonctionnalité Amazon Route 53 ; (b) l'utilisation du service de résolveur Amazon Route 53 autrement qu'au moyen des points de terminaux du résolveur (par exemple, résolution d'une requête DNS effectuée par une instance EC2 et résolue via l'Internet public) ; (c) la non-résolution d'une requête DNS causée par un composant aval ou amont qui ne fait pas partie de la fonctionnalité Points de terminaison du résolveur Amazon Route 53, tel que votre résolveur DNS sur site, votre connexion AWS Direct Connect ou votre infrastructure VPN ; ou (d) toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Route 53, ou à tout autre problème de performance des points de terminaison du résolveur d'Amazon Route 53 : (i) causé par des facteurs indépendants de notre contrôle raisonnable, y compris tout évènement de force majeure ou problèmes d'accès à Internet ou problèmes liés au delà du point de démarcation d'Amazon Route 53 ; (ii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iii) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser Amazon Route 53 conformément au Contrat ; ou (iv) résultant de votre non-respect des règles et pratiques d'excellence décrites dans la documentation d'Amazon Route 53, y compris le dépassement des limites d'utilisation (collectivement, les « Exclusions de l'ANS relatif aux points de terminaux du résolveur d'Amazon Route 53 »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel ou le calcul du pourcentage de disponibilité en Mono-AZ, le cas échéant nous pourrons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.