

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 d'Amazon Route 53

Dernière mise à jour : 29 août 2022

Le présent Accord de niveau de service (ANS) d'Amazon Route 53 est une politique régissant l'utilisation du DNS de référence d'Amazon Route 53 et s'applique indépendamment à chaque compte utilisant l'Amazon Route 53. 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 déployera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition chaque zone hébergée Amazon Route 53 avec les pourcentages de disponibilité mensuels indiqués dans le tableau ci-dessous. Si Amazon Route 53 ne se conforme pas à l'engagement de service, vous pourrez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Définitions

- Une « **Zone hébergée** » est un cache d'enregistrements DNS qui indique à Amazon Route 53 le cheminement du trafic pour un domaine spécifique..
- Le « **Pourcentage de disponibilité mensuelle** » pour une zone hébergée déterminée est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant lesquelles la zone hébergée a été indisponible au cours du mois. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion à l'ANS d'Amazon Route 53.
- Un « **Crédit de service** » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Une zone hébergée est « **indisponible** » pendant une minute déterminée si les quatre serveurs de noms virtuels assignés à la zone hébergée ne répondent pas à toutes les demandes DNS adressées à la zone hébergée pendant cette minute.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais de demandes d'Amazon Route 53 que vous avez payé pour la zone hébergée concernée durant le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de crédit de service
Inférieur à 100 %, mais égal ou supérieur à 99,99 %	10 %
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,95 %	25 %
Inférieur à 99,95 %	100 %

Nous n'appliquerons les crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre d' Amazon Route 53. 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](#). Pour que votre demande de crédit soit admissible, nous devons la recevoir avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'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 nous sommes à même de confirmer que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé dans la demande est inférieur à l'engagement de service, nous vous verserons les crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous aurez effectué la demande de crédit. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS d'Amazon Route 53

L'engagement de service ne s'applique pas (a) à toute autre caractéristique d'Amazon Route 53, y compris la disponibilité ou la fiabilité de l'API ou de la console Amazon Route 53 ; ou (b) à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Route 53, ou à tout

autre problème de performance d'Amazon Route 53 : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problèmes d'accès à Internet ou de problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon Route 53 ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) résultant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Route 53 conformément au contrat ; (v) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux meilleures pratiques décrites dans la documentation d'Amazon Route 53, y compris le dépassement des limites d'utilisation ; ou (vi) qui, en ce qui concerne le DNS public uniquement, résultent d'une période pendant laquelle vous n'avez pas utilisé les quatre serveurs de noms virtuels (par exemple, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk, et ns123.awsdns.org) attribués à votre zone hébergée (collectivement, les « **Exclusions à l'ANS d'Amazon Route 53** »). 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.