

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 VPC IP Address Manager

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon VPC IP Address Manager est une politique régissant l'utilisation d'Amazon VPC IP Address Manager (« IPAM ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant IPAM. 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 (l'« Accord »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce 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.

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre IPAM à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par IPAM 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 sous forme d'un pourcentage du total des frais que vous payez pour IPAM pour 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 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'à de futurs paiements IPAM dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrions déposer le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité se sera 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte.

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.

Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir IPAM 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 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, les heures, l'identifiant de la ressource IPAM affectée et la Disponibilité par intervalle de 5 minutes n'ayant pas bénéficié de 100 % de Disponibilité relativement à chaque incident que vous signalez, 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. Si vous ne nous transmettez pas les renseignements susmentionnés et les autres informations nécessaires pour valider votre réclamation, vous ne pourrez recevoir de Crédit de service.

## Exclusions à l'ANS IPAM

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'IPAM, ni à tout autre problème de performance d'IPAM : (i) qui serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation d'IPAM ; (ii) qui résulterait d'actions ou d'inactions de votre part ; (iii) qui résulterait du non-respect par vous des directives et des bonnes pratiques décrites dans la Documentation d'IPAM sur le Site AWS ; (iv) qui résulterait de votre équipement, de vos logiciels ou de toute autre technologie ; ou (v) qui découlerait de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser IPAM conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS d'IPAM »). 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

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par IPAM qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions AWS TNB fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.

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.

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une IPAM donnée correspond à la moyenne de la Disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS d'IPAM.
- Une « Demande » est l'invocation d'une fonction IPAM effectuée en appelant directement l'API ou déclenchée par une source d'événements prise en charge.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.