

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 sur les niveaux de service AWS Client VPN

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service AWS Client VPN (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Client VPN et s'applique séparément à chaque compte utilisant Client VPN. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou d'un 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 eu égard à 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 que Client VPN soit disponible pour chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où un Client VPN ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Client VPN dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel s'est situé dans les plages indiquées dans le tableau ci-dessous :

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 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous appliquerons les Crédits de service uniquement aux futurs paiements Client VPN 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 prévue dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir Client VPN 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 qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

1. les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. le ou les points de terminaison VPN du Client concerné ;
4. le cycle de facturation et les régions AWS au titre desquels vous demandez des Crédits de service ;
5. 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 le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS AWS Client VPN

L'Engagement de Service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension, ou à la résiliation de Client VPN, ou tout autre problème de performance de Client VPN qui : i) serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de Client VPN ; ii) résulterait d'actions ou d'inactions de votre part ; iii) proviendrait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; iv) résulterait du non-respect des directives ou du dépassement des limitations décrites dans la Documentation Client VPN sur le Site AWS ; ou v) ferait suite à la suspension ou à la résiliation de votre droit d'utiliser Client VPN conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS Client VPN »). 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

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de temps d'Indisponibilité d'une connexion Client VPN au cours du mois. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS AWS Client VPN.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifie que :
 - un ou plusieurs points de terminaison qui utilisent Client VPN n'ont pas accès à la connexion VPN et que toutes les tentatives de connexion VPN ont échoué.