

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 Site-to-Site VPN d'AWS

**Dernière mise à jour : 5 mai 2022**

Le présent Accord sur les niveaux de service Site-to-Site VPN d'AWS (cet « ANS ») est une politique qui régit l'utilisation de Site-to-Site VPN d'AWS (« Site-to-Site VPN ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Site-to-Site 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 chaque connexion Site-to-Site VPN soit disponible avec un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,95 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où une connexion Site-to-Site VPN ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous. L'Engagement de service et le présent ANS s'appliquent uniquement à la catégorie d'AWS de connexion VPN des connexions Site-to-Site VPN, et non pas à la catégorie de connexion Classic VPN d'AWS des connexions Site-to-Site VPN.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour la connexion Site-to-Site VPN concernant le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Pourcentage de crédit de service</b>
Inférieur à 99,95 %, 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 paiements subséquents de Site-to-Site 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 défaut de fonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir Site-to-Site 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 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 :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d’objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d’Indisponibilité que vous alléguiez ;
3. l’identifiant de connexion Site-to-Site VPN affecté ;
4. le cycle de facturation au titre duquel 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 Site-to-Site VPN d’AWS**

L’Engagement de Service ne s’applique pas à l’indisponibilité, à la suspension, ou à la résiliation de Site-to-Site VPN, ou à tout autre problème de performance de Site-to-Site VPN : i) causé (e) 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 Site-to-Site VPN ; ii) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; iii) résultant du non-respect des directives ou du dépassement des limitations décrites dans la Documentation Site-to-Site VPN qui figure sur le Site AWS ; ou iv) suite à la suspension ou à la résiliation de votre droit d’utiliser Site-to-Site VPN conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l’ANS de Site-to-Site VPN d’AWS. 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 Site-to-Site VPN au cours du mois. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute Exclusion de l'ANS Site-to-Site VPN d'AWS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que les deux points de terminaison VPN comprenant la connexion côté AWS d'une connexion Site-to-Site VPN n'ont pas de connectivité externe et que toutes les demandes de connexion aux deux points de terminaison VPN échouent.