

Contrat de Niveau de Service Amazon Route 53

Dernière mise à jour : 21 novembre 2018

Le présent Contrat de Niveau de Service (« **CNS** ») Amazon Route 53 régit l'usage de Amazon Route 53 (y compris le DNS Privé) en vertu des termes du Contrat Client Amazon Web Services (le « **Contrat AWS** ») entre Amazon Web Services, Inc. et ses affiliés (« **AWS** » ou « **nous** ») et les usagers des services AWS (« **vous** »). Ce CNS s'applique individuellement à chaque compte utilisant Amazon Route 53. Sauf stipulation contraire ci-dessous, ce CNS est soumis aux stipulations du Contrat AWS et les termes commençant par une majuscule auront le sens défini dans le Contrat AWS. Nous nous réservons le droit de modifier les conditions du présent CNS conformément au Contrat AWS.

Engagement de service

AWS s'efforcera à rendre Amazon Route 53 Disponible à 100 % (tel que défini ci-dessous). Au cas où Amazon Route 53 ne satisferait pas à cet engagement, vous pourrez prétendre à l'attribution d'un Crédit de Service tel que décrit ci-dessous.

Définitions

- « Disponible à 100 % » signifie que Amazon Route 53 a été en mesure de répondre à toutes vos requêtes DNS durant un cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de Service » est une somme en dollars, calculée selon le barème ci-dessous, que nous sommes susceptibles de créditer sur un compte Amazon Route 53 éligible.

Crédits de Service

Les Crédits de Service sont calculés sur la base d'un (1) jour de Crédit de Service, lequel a une valeur égale à la moyenne de vos frais de requête quotidiens Amazon Route 53 pour le cycle de facturation mensuel qui précède celui au cours duquel Amazon Route 53 n'a pas été Disponible à 100 %, et ce, selon le barème suivant :

Durée pendant laquelle Amazon Route 53 n'a pas été Disponible à 100 % Crédit de Service

5 à 30 minutes	1 jour de Crédit de Service
31 minutes à 4 heures	7 jours de Crédit de Service
Plus de 4 heures	30 jours de Crédit de Service

Un Crédit de Service constitue un avoir. Ainsi, nous appliquerons les Crédits de Service uniquement sur des paiements futurs que vous seriez amenés à nous devoir au titre d'Amazon Route 53. Nous pourrions choisir librement d'émettre le Crédit de Service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite. Les Crédits de Service ne vous donneront pas droit à un remboursement ou à une autre quelconque compensation de la part d'AWS. Un Crédit de Service ne sera applicable et émis que si le montant à créditer pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar des Etats-Unis (1 US\$). Les Crédits de Service ne peuvent pas être cédés ou appliqués à un autre compte. Sauf stipulation contraire dans le Contrat AWS, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de défaut d'exécution ou tout autre manquement de notre part dans la prestation Amazon Route 53 consiste en l'émission d'un Crédit de Service (si éligible) conformément aux stipulations du présent CNS.

Procédures de Demande de Crédit et de Règlement

Pour recevoir un Crédit de Service, vous devez déposer une réclamation en [ouvrant un dossier auprès du Centre de Support AWS](#). Pour être admissible, la demande de crédit doit être reçue par nous avant la fin du deuxième cycle de facturation suivant celui au cours duquel a eu lieu l'incident, et doit comprendre ce qui suit :

- i. L'indication « Demande de Crédit CNS » dans la ligne "objet" ;
- ii. Les périodes (dates et heures) pendant lesquelles Amazon Route 53 n'était pas Disponible à 100 % et sur lesquelles porte la réclamation ;
- iii. Les registres de vos requêtes qui consignent les erreurs et corroborent l'interruption de service que vous invoquez (toute information confidentielle ou sensible qui pourrait figurer dans ces registres doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons qu'Amazon Route 53 n'était effectivement pas Disponible à 100 % pendant ces périodes, nous émettrons le Crédit de Service à votre égard durant le cycle de facturation qui

suit le mois de ladite confirmation. Si vous ne fournissez pas les informations sur les requêtes ou toute autre information demandée ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre à recevoir un Crédit de Service.

Exclusions du CNS Amazon Route 53

L'Engagement de Service ne s'applique pas (a) au service de Résolution de Route 53, ou (b) à toute indisponibilité, suspension ou cessation d'Amazon Route 53, ou tout autre problème d'exécution touchant Amazon Route 53, qui résulterait (i) d'une suspension décrite à l'Article 6.1 du Contrat AWS ; (ii) de facteurs en dehors de notre contrôle raisonnable, y compris un cas de force majeure, ou des problèmes d'accès à internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon Route 53 ; (iii) d'actions ou d'absence d'action de votre part ou de la part d'un tiers quelconque ; (iv) de l'usage d'un équipement, d'un logiciel ou d'une autre technologie vous appartenant et (ou) appartenant à un tiers (autre que le matériel de tiers fournisseur que nous pouvons directement contrôler) ; (v) de la suspension et de la résiliation par nous de votre droit d'usage d'Amazon Route 53 conformément au Contrat AWS ; (vi) du dépassement par vous des limites d'usage indiquées dans la documentation d'Amazon Route 53 ou encore (vii) pour ce qui est du DNS public uniquement, de la non utilisation par vous pendant la période concernée de l'ensemble des quatre serveurs virtuels basés sur le nom (p. ex. ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk et ns123.awsdns.org) qui ont été attribués à votre « zone d'hébergement » (ces exclusions étant réunies sous la désignation collective des « **Exclusions du CNS Amazon Route 53** »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre détermination du statut Disponible à 100 %, nous sommes susceptibles d'émettre un Crédit de Service en tenant compte de ces facteurs et ce, à notre entière discrétion.

[Version\(s\) précédente\(s\)](#)