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 de l'AWS WAF

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS WAF (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation de l'AWS WAF et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS WAF. 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition l'AWS WAF dans chaque région AWS conformément à un pourcentage de temps de disponibilité mensuel minimum de 99,95 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si l'AWS WAF ne se conforme pas à l'engagement de service, vous pourrez bénéficier d'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 aurez payés pour l'AWS WA au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS déterminée était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Pourcentage de crédit de service
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 n'appliquerons les crédits de service aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS WAF. À notre discrétion, nous pouvons verser les crédits 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. Les crédits de service seront dus et versés 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 mettre à disposition l'AWS WAF sera de recevoir des crédits 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit CNS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuel pour chaque région AWS au titre du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- (iii) les journaux de vos demandes qui documentent les erreurs et la panne alléguée (toute donnée confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande de crédit 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 omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux crédits de service.

Exclusions à l'ANS de l'AWS WAF

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de l'AWS WAF, ni à tout autre problème de performance de l'AWS WAF : i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de l'AWS WAF ; ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ;iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux meilleures pratiques décrites dans le Guide de l'utilisateur de l'AWS WAF sur le Site AWS ; iv) résultant de votre équipement, votre logiciel ou autre technologie ; ou v) découlant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS WAF conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS WAF »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrions verser des crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage de demandes inspectées par l’AWS WAF qui n’échouent pas en raison d’erreurs et qui concernent uniquement les demandes de l’AWS WAF associées aux services hébergés sous-jacents. Si vos services hébergés respectifs n’ont pas effectué de demandes d’inspection par le biais de l’AWS WAF dans un intervalle déterminé de cinq (5) minutes, ledit intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est toute demande que l’AWS WAF n’a pas réussi à inspecter, signalée par les services hébergés sous-jacents dans leurs journaux d’accès respectifs.
- Les « Services hébergés » sont les services Amazon CloudFront, AWS Application Load Balancer, et Amazon API Gateway.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS déterminée 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 de l’AWS WAF.
- Une « Demande » désigne une demande HTTP entrante.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons reverser sur un compte admissible.