

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 AWS IoT Greengrass

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent accord de niveau de service AWS IoT Greengrass (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de AWS IoT Events et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant AWS IoT Greengrass. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'AWS IoT Greengrass soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, de l'Engagement de service par AWS IoT Greengrass, vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour AWS IoT Greengrass dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de disponibilité mensuelle 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 n'appliquerons les Crédits de service qu'à de futurs paiements AWS IoT Greengrass 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'erreur 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 dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à mettre à disposition AWS IoT Greengrass sera de recevoir un Crédit de service (si vous y avez droit) 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 et heures de chaque incident de Taux d'erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; et
3. 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 à l'ANS d'AWS IoT Greengrass

L'Engagement de service ne s'applique pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'AWS IoT Greengrass, ni aux autres problèmes de fonctionnement d'AWS IoT Greengrass qui : i) résultent de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème apparaissant au-delà du point de démarcation d'AWS IoT Greengrass ; ii) résultent d'une action ou d'une absence d'action de votre part ; iii) sont dus à votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou iv) découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser AWS IoT Greengrass conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS d'AWS IoT Greengrass »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Taux d'erreur, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Par « Taux d'erreur », on entend : (i) le nombre total d'erreurs internes de serveur renvoyées par AWS IoT Greengrass en tant qu'état d'erreur « InternalError » ou « ServiceUnavailable » divisé par (ii) le nombre total de demandes pour le type de demande applicable au cours de cet intervalle de cinq minutes. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS IoT Greengrass sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement à la suite de l'une des Exclusions de l'ANS d'AWS IoT Greengrass.
- Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes dans le cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible AWS IoT Greengrass.