

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 IoT Device Defender

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS IoT Device Defender (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de l'AWS IoT Device Defender et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS IoT Device Defender. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'AWS IoT Device Defender soit disponible selon un 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 »**). Si l'AWS Device Defender ne respecte pas l'engagement de service, vous pourrez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés comme un pourcentage des frais totaux dont vous vous êtes acquittés au titre de l'AWS IoT Device Defender dans la région AWS concernée pendant le 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 disponibilité mensuelle	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'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS IoT Device Defender. 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 prévue par le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir l'AWS IoT Device Defender 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 SLA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, les heures et la région AWS 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 de l'AWS IoT Device Defender

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation de l'AWS IoT Device Defender, ou tout autre problème de performance de l'AWS IoT Device Defender : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de l'AWS IoT Device Defender ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives ou à excéder les limites décrites dans la documentation de l'AWS IoT Device Defender sur le site AWS. ; ou (v) découlant de suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS IoT Device Defender conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS IoT Device Defender »). 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 discréction.

Définitions

- Par « Taux d'erreur », on entend : (i) le nombre total d'erreurs internes de serveur renvoyées par l'AWS IoT Device Defender 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 Device Defender 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 à l'ANS de l'AWS IoT Device Defender.

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes au cours du 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 AWS IoT Device Defender admissible.