

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 Management

**Dernière mise à jour : 5 mai 2022**

L'accord de niveau de service de l'AWS IoT Device Management (l'« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation de l'AWS IoT Device Management ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant l'AWS IoT Device Management. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat client des services Web Amazon](#) ou de tout autre contrat conclu avec nous et régissant 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 que l'AWS IoT Device Management soit disponible selon un certain pourcentage de temps de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si AWS IoT Device Management 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 seront calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais totaux dont vous vous serez acquitté au titre de l'AWS IoT Device Management dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuel se situe 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 Management . 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 Management sera de recevoir un crédit de service (si vous pouvez y prétendre) conformément aux conditions du présent ANS.

## **Procédures de demande de crédit et de paiement**

Pour recevoir un crédit de service, vous devez formuler une réclamation en créant 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 de l'AWS IoT Device Management**

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de l'AWS IoT Device Management, ni à tout autre problème de fonctionnement : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou tout autre problème connexe apparaissant au-delà du point de démarcation de l'AWS IoT Device Management ; (ii) résultant d'une action ou d'une absence d'action de votre part ; (iii) causés par votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (iv) qui découlent de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS IoT Device Management conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS IoT Device Management »). 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 du serveur renvoyées par l'AWS IoT Device Management et assorties d'un état d'erreur « InternalError » ou « ServiceUnavailable » divisé par (ii) le nombre total de demandes concernant le type de demande applicable au cours de l'intervalle de cinq minutes pris en compte. Nous calculerons le taux d'erreur de chaque compte AWS IoT Device Management 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 internes du serveur n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement à la suite d'une quelconque exclusion à l'ANS de l'AWS IoT Device Management.
- 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 AWS IoT Device Management admissible.