

*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 FleetWise

**Dernière mise à jour : 27 septembre 2022**

Le présent Accord de niveau de service AWS IoT FleetWise (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'AWS IoT FleetWise (« AWS IoT FleetWise ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS IoT FleetWise. 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 déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre AWS IoT FleetWise à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous dans chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par AWS IoT FleetWise de l'Engagement de service, vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour AWS IoT FleetWise dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

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'à de futurs paiements AWS IoT FleetWise dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrions déposer le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité se sera 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 FleetWise 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 SLA » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la ou les régions AWS pour lesquelles 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 intervalle de 5 minutes ayant connu une Disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur toute la durée du cycle de facturation ; 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 sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé dans la demande 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. 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 AWS IoT FleetWise

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'AWS IoT FleetWise, ou tout autre problème de performance d'AWS IoT FleetWise : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS IoT FleetWise ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre non-respect des directives et des meilleures pratiques décrites dans la [Documentation AWS IoT FleetWise](#) sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (v) découlant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser AWS IoT FleetWise conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS AWS IoT FleetWise »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par AWS IoT FleetWise n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée 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 l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS AWS IoT FleetWise.
- Une « demande » est une invocation d'une API AWS IoT FleetWise documentée dans les [Références API AWS IoT FleetWise sur le Site AWS.](#)
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.