

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 Amazon Kinesis

Dernière mise à jour : 9 février 2024

Le présent Accord sur les niveaux de service Amazon Kinesis (« ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation des Services inclus (énumérés ci-dessous) et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant les Services inclus. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce conflit. 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.

## Services inclus

- Flux de données Amazon Kinesis (« Amazon KDS »)
- Flux vidéo Amazon Kinesis (« Amazon KVS »)

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour que le Service inclus 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 »). Dans le cas où le Service inclus 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 conformément au barème ci-dessous sous la forme d'un pourcentage du total des frais payés par vous pour le Service inclus applicable dans la région AWS concernée et pour le cycle de facturation au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel était compris dans les limites indiquées dans les tableaux ci-dessous.

### Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel

Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %

Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %

Inférieur à 95,0 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements dont vous serez redevable et qui sont liés au Service inclus en question. Nous pourrions, à notre entière discrétion, verser le

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.

Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel le Service inclus n'aura pas respecté l'ANS en question. 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 dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir les Services inclus 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii). le cycle de facturation et la région AWS concernés par votre demande de Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident d'indisponibilité du Service inclus faisant l'objet de votre réclamation ; et
- (iii). Les journaux de demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels le Service inclus n'a pas respecté l'Engagement de service (toutes les données confidentielles ou sensibles contenues dans ces journaux doivent être supprimées ou remplacées 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.

## Exclusion de l'ANS Amazon Kinesis

L'Engagement de service ne s'applique pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation du Service inclus, ni aux autres problèmes de fonctionnement du Service inclus :

- i) résultant 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 du Service inclus ;
- ii) résultant d'une action ou d'une absence d'action de votre part ;
- iii) dus à votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou
- iv) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser le Service inclus conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Kinesis »).

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 entière discrétion.

## Définitions

- « Disponible » ou « Disponibilité » signifient :

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.

- Pour Amazon KDS et Amazon KVS : le pourcentage de demandes traitées par votre compte de service inclus pendant chaque intervalle de 5 minutes qui n'échouent pas avec des erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « erreur » est une demande qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503, comme décrit dans la page du Service inclus - Erreurs communes sur le site AWS.
- Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé comme suit pour une région AWS donnée :
  - Pour Amazon KDS et Amazon KVS :
    - la moyenne de la disponibilité du service inclus applicable pour tous les intervalles de 5 minutes dans un cycle de facturation mensuel.

Le calcul du pourcentage mensuel de disponibilité exclut toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion de l'ANS d'Amazon Kinesis.

- Une « Requête » est une action lancée par un client dont le type est expressément indiqué comme étant pris en charge par le Service inclus dans la Documentation API de référence du Service inclus 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 Service inclus.