

*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 sur les niveaux de service Amazon Lookout for Equipment

**Dernière mise à jour : 5 mai 2022**

Le présent Accord sur les niveaux de service (« ANS ») Amazon Lookout for Equipment est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Lookout for Equipment et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Lookout for Equipment. 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'Amazon Lookout for Equipment soit disponible avec un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, pour chaque région AWS, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où Amazon Lookout for Equipment ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour les interfaces de programmation d'application (Application Programming Interface, API) d'Amazon Lookout for Equipment dans la région AWS concernée, pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites 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 appliquerons les Crédits de service uniquement aux paiements subséquents d'Amazon Lookout for Equipment dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons émettre les Crédits de service sur la carte de crédit que vous

avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel Amazon Lookout for Equipment n'a pas respecté l'Engagement de service. Les crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Les crédits de service seront dus et versés 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, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon Lookout for Equipment, sera de recevoir les Crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devrez 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 ou les régions AWS à l'égard desquelles 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 intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ; et
- (iii) les registres de vos Demandes qui documentent les erreurs et la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande de crédit 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. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux crédits de service.

## Exclusions de l'ANS Amazon Lookout for Equipment

L'Engagement de service ne s'applique à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'Amazon, Lookout for Equipment ou tout autre problème de performance d'Amazon Lookout for Equipment : i) causé (e) par des facteurs échappant à 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'Amazon Lookout for Equipment ; ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part (p. ex. : amplification de la capacité fournie, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations VPC ou des paramètres d'identification, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; iii) en raison du non-

respect des directives décrites dans la Documentation Amazon Lookout for Equipment sur le Site AWS ; iv) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou v) suite à la suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Lookout for Equipment conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Lookout for Equipment »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrons verser des crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrédition.

## Définitions

- La « Disponibilité de l'API » est calculée pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Amazon Lookout for Equipment qui n'échouent pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande au cours d'un intervalle donné de cinq (5) minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- La « Disponibilité d'exécution de tâche » est calculée pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage des tâches d'inférence programmées d'Amazon Lookout for Equipment qui n'échouent pas en raison d'erreurs. Pour toute tâche d'inférence programmée qui couvre plusieurs intervalles de cinq (5) minutes, la Disponibilité d'exécution de tâche est calculée pour la période de cinq (5) minutes au cours de laquelle la tâche se termine. Si vous n'avez exécuté aucune tâche d'inférence programmée au cours d'un intervalle donné de cinq (5) minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé en tant que moyenne de l'ensemble de la Disponibilité l'API agrégée et de la Disponibilité d'exécution de tâche de tous les intervalles de cinq (5) minutes au cours 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 de l'ANS Amazon Lookout for Equipment.
- Une « Erreur » est toute Demande qui renvoie un code d'erreur 500 (Échec interne) ou 503 (Service indisponible).
- « Demande » désigne un appel aux API des services Amazon Lookout for Equipment (comme décrit dans le documentation Amazon Lookout for Equipment).
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Un « Échec » est une exécution de tâche d'Amazon Lookout for Equipment qui renvoie une erreur avec le texte « Ressource indisponible ».