

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 le niveau de service d'Amazon Lookout for Vision

Dernière mise à jour : 24 février 2021

Le présent Accord sur le niveau de service (« ANS ») d'Amazon Lookout for Vision énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Lookout for Vision et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Lookout for Vision. 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 (l'« Accord »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce conflit. Les termes débutant par une majuscule utilisés aux présentes sans y être définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

## Définitions

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons reverser sur un compte admissible.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé comme étant 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 toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d'AmazonLookout for Vision.
- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Amazon Lookout for Vision qui n'échouent pas en raison d'Erreurs et qui se rapportent uniquement à la fonction d'Amazon Lookout for Vision fournie. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Demande » est un appel à une API d'Amazon Lookout for Vision énumérée dans la Documentation d'Amazon Lookout for Vision.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 5XX, p. ex., 500 ou 503.

## Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon Lookout for Vision soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Lookout for Vision 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 la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour l'API Amazon Lookout for Vision concernée pour le cycle de facturation mensuel au

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.

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 Temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99 %	10 %
Inférieur à 99 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Lookout for Vision dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons verser les Crédits de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'indisponibilité s'est produite. 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution, ou de tout autre manquement de notre part de mettre à disposition Amazon Lookout for Vision, consistera en la réception de 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 devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support AWS](#). Pour que la demande de Crédit soit éligible, nous devons la recevoir avant la fin du second 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 les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuel pour la région AWS concernée au cours du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant offert une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
3. les registres de vos Demandes rendant compte des erreurs et de 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 d'Amazon Lookout for Vision

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.

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'Amazon Lookout for Vision, ou à tout autre problème de performance d'Amazon Lookout for Vision : (i) causés 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 Vision ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part (par exemple, mise à l'échelle de la capacité fournie, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, désactivation des clés de chiffrement ou inaccessibilité des clés de chiffrement, etc.) ; (iii) résultant du non-respect des meilleures pratiques décrites dans la Documentation d'Amazon Lookout for Vision sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, des éléments que vous fournissez (dont les images), de votre logiciel ou autre technologie ou de l'équipement, des éléments fournis, des logiciels ou autres technologies de tiers (autres que l'équipement de tiers sous notre contrôle direct) ; ou (v) résultant de la suspension et de la résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Lookout for Vision conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS d'Amazon Lookout for Vision »).

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.