

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 Monitron

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Monitron est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Monitron et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Monitron. 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 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 mettre Amazon Monitron à disposition avec le pourcentage de disponibilité mensuel applicable au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Monitron 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 en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon Monitron qui n'a pas respecté l'engagement de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel au cours d'un cycle de facturation, conformément au calendrier ci-dessous.

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	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 futurs paiements Amazon Monitron dont vous serez redevable par ailleurs. 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur 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 fournir Amazon Monitron sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

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.

## 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 CNS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) les dates et heures de chaque incident pour lequel vous prétendez qu'Amazon Monitron n'était pas disponible ; et
- (iii) 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 d'ANS Amazon Monitron

L'engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Monitron, ou à tout autre problème de performance d'Amazon Monitron : (i) causé par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Monitron ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du non-respect des directives ou du dépassement des limites décrites dans la Documentation d'Amazon Monitron sur le site AWS ou dans les [Conditions de service de l'appareil Amazon Monitron](#) ; (iv) résultant du matériel Amazon Monitron (voir [notre Garantie Amazon Monitron](#) pour des informations sur les recours en cas d'erreurs ou de défauts du matériel) ; (v) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (vi) résultant de notre suspension ou de notre résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Monitron conformément au contrat (collectivement, les « exclusions ANS d'Amazon Monitron »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du temps d'arrêt mensuel, nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- « Demande » désigne une demande de l'utilisateur au service Amazon Monitron tel que décrit dans la Documentation Amazon Monitron.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- « Temps d'arrêt » désigne : (i) le nombre total d'utilisateurs de votre compte Amazon Monitron qui trouvent Amazon Monitron indisponible pendant un intervalle de 5 minutes, divisé par (ii) le nombre total d'utilisateurs de votre compte Amazon Monitron. Nous

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.

calculerons le temps d'arrêt mensuel pour chaque compte Amazon Monitron sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de 5 minutes du cycle de facturation mensuel.

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Temps d'indisponibilité pour chaque période de 5 minutes du 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 Amazon Monitron admissible.
- « Indisponible » signifie spécifiquement qu'un utilisateur tente et, en raison d'une ou de plusieurs erreurs, n'est pas en mesure de : (i) mettre en service un capteur Amazon Monitron ; (ii) récupérer les mesures envoyées par un capteur Amazon Monitron ; ou (iii) recevoir des alertes sur les problèmes identifiés par Amazon Monitron. Si vous avez reçu un message d'erreur au cours d'un intervalle interne de 5 minutes, mais que vous avez reçu, au cours de ce même intervalle, une réponse sans erreur à la même demande ou à une demande du même type (par exemple, pour commander un capteur Amazon Monitron), cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %. Le terme « Indisponible » exclut tous les autres problèmes, y compris ceux qui résultent directement ou indirectement des exclusions des ANS d'Amazon Monitron.