

# Contrat de niveau de service AWS IoT 1-Click

**Dernière mise à jour : le 14 mars 2019**

Le présent Contrat de niveau de service AWS IoT 1-Click (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'AWS IoT 1-Click et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS IoT 1-Click. En cas de conflit entre les modalités du présent SLA et les modalités du Contrat client AWS ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous qui régit l'utilisation que vous faites de nos Services (le « Contrat »), les modalités du présent SLA s'appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans les présentes sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

## Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité d'AWS IoT 1-Click selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à AWS IoT 1-Click, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais totaux que vous avez versés en contrepartie d'AWS IoT 1-Click dans la région AWS visée pour le cycle de facturation pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle s'est situé à l'intérieur des fourchettes indiquées dans le tableau qui suit.

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Crédit de service (en pourcentage)</b>
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 déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie d'AWS IoT 1-Click. À notre discrétion, nous pouvons créditer le Crédit de service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l'égard du cycle de facturation pendant lequel l'erreur est survenue. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d'AWS. Un Crédit de service n'est applicable et crédité que si le montant du crédit relatif au cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 \$ US). Les Crédits de service ne peuvent être transférés ni affectés à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, le seul et unique recours

dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement d'AWS IoT 1-Click, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir AWS IoT 1-Click, sera l'obtention d'un Crédit de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

## **Demande de crédit et modes de paiement**

Afin de recevoir un Crédit de service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre de soutien technique AWS. Votre demande de crédit n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les éléments suivants :

- (i) les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne « Objet »;
- (ii) les dates et heures auxquelles chaque incident de Taux d'erreur autre que nul que vous invoquez s'est produit;
- (iii) l'historique de votre demande documentant les erreurs et corroborant l'interruption que vous invoquez (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de disponibilité mensuelle applicable au mois visé par votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service applicable, nous vous accorderons le Crédit de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande. Si vous ne présentez pas de demande ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité à un Crédit de service.

## **Exclusions du SLA AWS IoT 1-Click**

L'Engagement de service ne s'applique pas si AWS IoT 1-Click n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement surviennent pour les raisons suivantes : (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation d'AWS IoT 1-Click, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) des défaillances des appareils compatibles avec AWS IoT 1-Click, (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux directives ou excédiez les limites énoncées dans les documents relatifs à AWS IoT 1-Click qui sont affichés sur le site d'AWS, (v) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (vi) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser AWS IoT 1-Click ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA AWS IoT 1-Click »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent dans le calcul du Taux d'erreur, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.

## Définitions

- Une « Erreur » survient lorsque le service AWS IoT 1-Click envoie une erreur du type « Erreur interne du serveur » ou « Service temporairement indisponible ou en maintenance » en réponse à l'appel d'une API REST.
- Le « Taux d'erreur » correspond au quotient obtenu en divisant (i) le nombre total d'erreurs par (ii) le nombre total de demandes du type de demande applicable pendant chaque intervalle de cinq minutes applicable. Nous calculons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS IoT 1-Click sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs internes du serveur ne tient pas compte des erreurs qui découlent, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA AWS IoT 1-Click.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessus, que nous pouvons créditer à un compte AWS IoT 1-Click admissible.