

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 Chime SDK

Dernière mise à jour : 18 novembre 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service (ANS) Amazon Chime SDK est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Chime SDK et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Chime SDK. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client AWS ou d'un 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 eu égard à 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 raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre Amazon Chime SDK à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel dans chaque région AWS mentionnés dans le tableau ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Tout non-respect de l'Engagement de service en ce qui concerne Amazon Chime SDK vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour Amazon Chime SDK dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Avec un examen AWS bien conçu complété, Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,9 %	10 %
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 Chime SDK dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrions déposer le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité se sera 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 peuvent pas être transférés ou appliqués à 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 Chime SDK 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 qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la/les région(s) AWS pour lesquelles 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 intervalle de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur toute la durée du cycle de facturation ; et
3. 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 sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalée dans la demande 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. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Amazon Chime SDK Exclusions ANS

L'engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Chime SDK, ou à tout autre problème de qualité de service d'Amazon Chime SDK : (i) causé par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure, transporteur de télécommunication ou accès Internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon Chime SDK, (par. ex. pare-feu, routeur, commutateur, circuits de télécommunication) ; (ii) qui résulte d'actions ou d'inactions de votre part, ou de celles d'un tiers (e.g. dépassement des quotas de service, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'authentification, désactivation des clés de chiffrement ou rendre les clés de chiffrement inaccessibles, etc.) ; (iii) qui résulte du fait que vous n'avez pas suivi les instructions et meilleures pratiques figurant dans la Documentation Amazon Chime SDK sur le site AWS ; (iv) qui résulte du fait que vous n'avez pas suivi les recommandations fournies dans un Examen AWS bien conçu ; (v) qui résulte de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de l'équipement, logiciel ou autre technologie d'un tiers (autre que l'équipement d'un tiers sous notre contrôle direct) ; ou (vi) qui résulte de notre suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Chime SDK conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Chime SDK »).

En outre, pour bénéficier d'un crédit ANS, vous devez avoir mis en place un plan d'assistance d'entreprise. Un examen bien conçu est considéré comme complet si tous les risques classés comme « élevés » ou plus ont été traités.

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 discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Amazon Chime SDK n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- « Demande » comprend une demande SIP pour traiter un appel SIP entrant ou sortant, et une invitation d'une API Amazon Chime SDK pour créer une session média WebRTC, des participants, des pipelines média ou un canal de message, ou pour envoyer ou recevoir un message.
- Une « erreur » est toute demande qui renvoie un code d'erreur 5XX ou qui ne répond pas en réponse à un message SIP INVITE correctement construit, comme indiqué dans la documentation Amazon Chime SDK.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour Amazon Chime SDK correspond à la moyenne de la Disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes pour une région AWS donnée, 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 d'Amazon Chime SDK.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.

Versions précédentes : [Lien](#)