

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 de l'AWS IoT Core

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent accord de niveau de service de l'AWS IoT Core (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de de l'AWS IoT Core et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant l'AWS IoT Core. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'AWS IoT Core soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si l'AWS IoT Core ne respecte pas l'engagement de service vous pourrez bénéficier d'un Ccédit 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 avez payés pour l'AWS IoT Core dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de disponibilité mensuelle s'est situé dans les plages 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 n'appliquerons les crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS IoT Core. 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 peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition de l'AWS IoT Core, consistera en la réception de crédits de service (si vous êtes admissible) conformément aux conditions de l'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 CS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS pour lesquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de temps 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 ;
- (iii) les journaux de vos demandes qui corroborent 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 à l'ANS de l'AWS IoT Core

L'engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de l'AWS IoT Core, ou à tout autre problème de performance d'AWS IoT Core :

- (i) causé par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou de problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'AWS IoT Core ;
- (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part (par exemple, mise à l'échelle de la capacité provisionnée, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, etc.) ;
- (iii) résultant de problèmes de capacité ou de disponibilité des systèmes que vous contrôlez (par exemple, capacité insuffisante pour les cibles d'action des moteurs de règles, les files d'attente de messages des dispositifs, etc.) ;
- (iv) résultant de votre manquement à vous conformer aux meilleures pratiques décrites dans le Guide du

développeur AWS IoT Core sur le site AWS ; (v) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (vi) résultant du dépassement des limites du service AWS IoT Core publiées indiquées dans la documentation sur le site AWS ; ou (vii) découlant de suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser AWS IoT Core conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS IoT Core »).

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 pourrions verser des crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de demandes traitées par l'AWS IoT Core n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « erreur » désigne
 - toute demande API HTTP qui génère un code d'erreur 500 ou 503 ;
 - un dispositif qui ne parvient pas à se connecter à l'AWS IoT Core en utilisant les meilleures pratiques en matière de tentatives et de recul exponentiel ;
 - un message MQTT Publish entrant (du client vers le service) qui est publié comme QoS1 (« Au moins une fois ») et dont le service n'accuse pas réception (PUBACK) ;
 - un message MQTT Publish entrant (d'un client vers un service) dont le sujet souscrit à une règle et ne déclenche pas la règle ; ou
 - un message MQTT Publish sortant de mise à jour en temps réel (d'un service vers le client) qui n'a pas été livré à un client connecté en permanence, ayant effectivement souscrit pour recevoir le message, dans un délai d'une heure après la demande (la demande et l'erreur sont réputées s'être produites en l'espace d'une heure après la demande (la demande et l'erreur sont réputées s'être produites toutes deux au cours de l'intervalle de 5 minutes immédiatement après la fenêtre d'une heure).
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée correspond à 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 l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS de l'AWS IoT Core.
- Une « demande » désigne l'invocation d'une API HTTP de IoT ou l'envoi ou la réception d'un message via MQTT ou Websockets.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.