

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 RoboRunner

Dernière mise à jour : le 28 novembre 2022

Le présent accord de niveau de service (l'« ANS ») de l'AWS IoT RoboRunner est une politique régissant l'utilisation de l'AWS IoT RoboRunner qui s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant l'AWS IoT RoboRunner. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client de l'AWS ou de tout autre contrat 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 déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre l'AWS IoT RoboRunner à disposition selon les pourcentages de temps de disponibilité mensuelle mentionnés dans le tableau ci-dessous dans chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si AWS IoT RoboRunner ne respecte pas l'engagement de service, vous pourrez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service seront calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous aurez payés pour l'AWS IoT RoboRunner dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel l'engagement de service n'aura pas été satisfait, conformément au barème suivant :

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 dont vous serez de l'AWS IoT RoboRunner. 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 du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir l'AWS IoT RoboRunner 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 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 :

1. les termes « Demande de crédit SLA » 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 signalé 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.

Exclusions à l'ANS de l'AWS IoT RoboRunner

L'Engagement de Service ne s'appliquera à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation de l'AWS IoT RoboRunner, et ou tout autre problème de performance de l'AWS IoT RoboRunner : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de l'AWS IoT RoboRunner ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux meilleures pratiques décrites dans la documentation de l'AWS IoT RoboRunner figurant sur le site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS IoT RoboRunner conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS IoT RoboRunner »). 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 l’AWS IoT RoboRunner qui n’échouent pas en retournant un message d’erreur. Si vous n’effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « erreur » est une demande qui génère un code d’erreur 500 ou 503.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS déterminée correspond à la moyenne de la disponibilité sur 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 à l’ANS de l’AWS IoT RoboRunner.
- Une « Demande » est une invocation de l’une des API de l’AWS IoT RoboRunner figurant dans la référence des API de l’AWS IoT RoboRunner sur le site AWS.
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.