

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 Elastic Transcoder

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Elastic Transcoder est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Transcoder, il s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Elastic Transcoder. 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 (le « Contrat »), 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon Elastic Transcoder soit disponible selon un certain 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 »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Elastic Transcoder de l'Engagement de service, vous donnera droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon Elastic Transcoder pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites indiquées dans le tableau 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 Elastic Transcoder dont vous serez redevable par ailleurs. 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 d’Amazon Elastic Transcoder, consiste en la réception de Crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en ouvrant une demande dans le Centre de support 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d’objet ;
- (ii) les dates et heures de chaque incident de Taux d’erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; et
- (iii) les registres de vos Demandes qui documentent 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 Amazon Elastic Transcoder

L’Engagement de service ne s’applique pas à l’indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d’Amazon Elastic Transcoder, ni à tout autre problème de performance d’Amazon Elastic Transcoder : (i) causé par des facteurs indépendants de notre volonté, y compris tout cas de force majeure ou d’accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation d’Amazon Elastic Transcoder ; (ii) qui résultent d’actions ou d’inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du non-respect par vous des bonnes pratiques décrites dans le Guide de l’utilisateur d’Amazon Elastic Transcoder sur le Site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, de vos logiciels ou de toute autre technologie ; ou (v) découlant de la suspension ou de la résiliation de notre droit d’utiliser Amazon Elastic (collectivement, les « Exclusions de l’ANS Amazon Elastic Transcoder »).

Définitions

- « Taux d’erreur » désigne (i) le nombre total d’erreurs renvoyées par Amazon Elastic Transcoder divisé par (ii) le nombre total de requêtes au cours d’un intervalle donné de cinq minutes.
. Si vous n’effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle sera supposé avoir un Taux d’erreur de 0 %. Nous calculerons le taux d’erreur sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Le calcul du taux d’erreur n’inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement à la suite de l’une des exclusions de l’Accord de niveau de service Amazon Elastic Transcoder.

- Une « Erreur » est une erreur de serveur interne renvoyée par Amazon Elastic Transcoder avec « ServiceUnavailable » (code d'état HTTP 503) ou « InternalError » (code d'état HTTP 500).
- Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » pour une région AWS donnée est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes dans le 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 admissible.