

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 Interactive Video Service (IVS)

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (ANS) de l'AWS Interactive Video Service (IVS) est une politique régissant l'utilisation d'IVS et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'IVS.

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'IVS soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où IVS 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 sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour IVS 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 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'IVS. 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'IVS consistera 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 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) 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
- (iii) les journaux 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 à l'ANS de l'AWS Interactive Video Service

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'IVS, ni à tout autre problème de performance d'IVS : (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'IVS ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux meilleures pratiques décrites dans le [Guide de l'utilisateur IVS](#) 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 votre droit d'utiliser IVS conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS d'IVS »).

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de demandes d'API traitées par IVS 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 » 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 de 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 Interactive Video Service.
- Une « Demande » est l'invocation d'un appel, ou un appel direct, à l'API IVS (décrise dans la [Référence API](#)).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.