

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 AWS Elemental MediaConnect

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») AWS Elemental MediaConnect est une politique régissant l'utilisation d'AWS Elemental MediaConnect et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Elemental MediaConnect. 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 à disposition l'AWS Elemental MediaConnect dans chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au moins au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS Elemental MediaConnect ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué 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 AWS Elemental MediaConnect 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 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 Elemental MediaConnect. 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'AWS Elemental MediaConnect, 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 formuler une réclamation en [créant une demande dans le Centre de support 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 ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS à l'égard desquelles 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 intervalles de 5 minutes pendant lesquels des temps d'arrêt ont été enregistrés dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation et les dates et heures spécifiques auxquelles l'un de vos flux AWS Elemental MediaConnect n'était pas disponible dans cette région AWS tout au long du cycle de facturation ;
- (iii) vos journaux indiquant que votre flux était indisponible pour la panne que vous avez alléguée (toute information confidentielle ou sensible contenue dans ces journaux 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 AWS Elemental MediaConnect

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Elemental MediaConnect, ni à tout autre problème de performance d'AWS Elemental MediaConnect : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS

Elemental MediaConnect ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du non-respect des bonnes pratiques décrites dans le Guide de l'utilisateur AWS Elemental MediaConnect sur le site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de la suspension ou de la résiliation de notre droit d'utiliser AWS MediaConnect conformément au Contrat AWS (collectivement, les « exclusions de l'ANS AWS Elemental MediaConnect »).

Définitions

- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle du flux » pour un flux AWS Elemental MediaConnect donné est calculé en soustrayant de 100 % la période du cycle de facturation mensuel au cours de laquelle un flux n'était pas disponible. Si vous n'avez exécuté un flux qu'une partie du mois, ce flux est supposé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures du pourcentage de temps de disponibilité mensuel du flux excluent les temps d'arrêt résultant directement ou indirectement d'une exclusion de contrat de service AWS Elemental MediaConnect.
- « Pourcentage de disponibilité mensuelle » correspond à la moyenne des pourcentages de disponibilité mensuels du flux pour tous les flux AWS Elemental MediaConnect exécutés sous votre compte AWS dans une région AWS donnée au cours d'un mois donné.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » signifie qu'un flux AWS Elemental MediaConnect actif n'est pas en mesure de recevoir des vidéos de flux de transport en direct.