

*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 Elemental MediaPackage

**Dernière mise à jour : 2 mai 2022**

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Elemental MediaPackage (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation de l'AWS Elemental MediaPackage et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS Elemental MediaPackage. 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 déployera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre à disposition l'AWS Elemental MediaPackage dans chaque région AWS selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où l'AWS Elemental MediaPackage 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 seront calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous aurez payés pour l'AWS Elemental MediaPackage au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS déterminée 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 MediaPackage. 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 prévue dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à vous fournir l'AWS Elemental MediaPackage sera de recevoir des 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 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 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 à l'ANS de l'AWS Elemental MediaPackage

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'un service d'AWS Elemental MediaPackage, ou à tout autre problème de performance d'AWS Elemental MediaPackage : i) causé par des facteurs échappant à 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 du service AWS Elemental MediaPackage ; ii) résultant d'actions ou d'inactions de votre part ; iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux bonnes pratiques décrites dans le Guide de l'utilisateur de l'AWS Elemental MediaPackage sur le site AWS ; iv) provenant de votre équipement, de votre logiciel ou autre technologie ; v) découlant de la suspension ou de la résiliation de notre fait de votre droit d'utiliser un service AWS Elemental MediaPackage conformément au Contrat ANS (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Elemental MediaPackage »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs

autres que ceux utilisés dans notre calcul du Taux d'erreur, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrédition.

## Définitions

- Le « Taux d'erreur » désigne i) le nombre total d'erreurs renvoyées par l'AWS Elemental MediaPackage divisé par ii) le nombre total de demandes au cours d'un intervalle déterminé de cinq minutes. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle déterminé de cinq (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 d'exclusions à l'ANS de l'AWS Elemental MediaPackage.
- Une « erreur » désigne toute demande qui renvoie un code d'état HTTP 500 ou 503.
- Le terme « Demanded'accès » désigne l'action de solliciter un point de terminaison d'accès AWS Elemental MediaPackage afin que celui-ci fournisse des segments multimédia ou des fichiers de manifeste d'une source en amont.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes au cours du cycle de facturation mensuel.
- Le terme « Demande d'origine » désigne l'action de solliciter un point de terminaison d'origine AWS Elemental MediaPackage pour demander des segments multimédia ou des fichiers de manifeste.
- Une « Demande » désigne une demande d'origine ou une demande d'accès.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.