

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 Media Live

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service AWS Elemental MediaLive (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de AWS Elemental MediaLive et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Elemental MediaLive. 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 MediaLive 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 »). Le non-respect, le cas échéant, par AWS Elemental MediaLive de l'Engagement de service, vous donne 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 AWS Elemental MediaLive 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 MediaLive. 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 par 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 MediaLive 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 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 Elemental MediaLive pendant la durée du cycle de facturation ;
- (iii) les registres qui documentent les erreurs et la panne alléguée de votre canal (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 de l'ANS d'AWS Elemental MediaLive

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Elemental MediaLive, ni à tout autre problème de performance d'AWS Elemental MediaLive : (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'AWS Elemental MediaLive ; (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'AWS Elemental MediaLive 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 AWS Elemental MediaLive conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS d'AWS Elemental MediaLive »).

Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle du canal » pour un canal AWS Elemental MediaLive donné est calculé en soustrayant de 100 % la période de temps au cours du cycle de facturation mensuel pendant laquelle le canal était indisponible. Si vous n'avez exécuté ce canal que pendant une partie du mois, le canal sera considéré comme 100 % disponible au titre de la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS d'AWS Elemental MediaLive.
- Le « pourcentage mensuel de disponibilité » est la moyenne des pourcentages mensuels de disponibilité des canaux pour tous les canaux exploités 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 que les deux pipelines d'un canal AWS Elemental MediaLive ne produisent pas de sortie, bien qu'ils aient reçu des signaux d'entrée valides.