

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 sur les niveaux de service Amazon Textract

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service Amazon Textract (« ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation d'Amazon Textract et s'applique de manière distincte à chaque compte qui utilise Amazon Textract. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions de l'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.

Définitions

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons reverser sur un compte admissible.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé comme étant 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 d'Amazon Textract.
- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Amazon Textract qui n'échouent pas en retournant un message d'erreur et qui se rapportent uniquement à la fonction Amazon Textract fournie. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Demande » est un appel à l'API Amazon Textract répertoriée dans la documentation Amazon Textract.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 5XX, p. ex., 500 ou 503.

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon Textract soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, pour chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Textract 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 l'API Amazon Textract concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours

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.

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 %	10 %
Inférieur à 99 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Textract 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 Textract, 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 ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ; 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 de l'ANS Amazon Textract

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.

L'Engagement de service ne s'applique pas en cas d'indisponibilité, de suspension ou d'interruption d'Amazon Textract, ou de tout autre problème de performance d'Amazon Textract :

- (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Textract ;
- (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part (par exemple, réduction de la capacité provisionnée, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, désactivation des clés de cryptage ou inaccessibilité des clés de cryptage, etc.) ;
- (iii) résultant du fait que vous n'avez pas suivi les meilleures pratiques décrites dans la Documentation Amazon Textract du Site AWS ;
- (iv) résultant de votre équipement, de vos données (y compris les images et les documents), de votre logiciel ou autre technologie ; ou
- (v) découlant de notre suspension et interruption de votre droit à utiliser Amazon Textract conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon Textract »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrions verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.