

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 Amazon Managed Grafana (AMG)

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Cet Accord de niveau de service Amazon Managed Grafana (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Managed Grafana (« AMG ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant AMG. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (l'« Accord »), 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.

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre AMG à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par AMG 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 forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour l'espace de travail AMG concerné 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'à de futurs paiements AMG dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons émettre le Crédit 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. Un Crédit de service sera applicable et émis 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir AMG sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

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.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit 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 :

1. les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, les heures et la ou les régions AWS de la ou des ID de ressource d'instance de l'AMG affectées pour chaque incident d'Inexécution que vous alléguiez ; et
3. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé dans la demande 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. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

## Exclusions à l'ANS AMG

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension, résiliation d'AMG, ni à tout autre problème de performance d'AMG : (i) causé par des facteurs en dehors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou accès Internet ou problème lié au-delà du point de démarcation d'AMG ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part (ex : désactivation de groupes de sécurité, changement ou mauvaise configuration des paramètres VPC ou sources de données) ; (iii) résultant du manquement à suivre les directives ou du non-respect des limites décrites dans la [Documentation AMG](#) sur le site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) causé par un logiciel open source Grafana sous-jacent qui conduit à la panne d'instances ou à une instance de travail non fonctionnelle ; (vi) résultant de défaillances avant ou pendant l'authentification au service AMG ; (vii) résultant de défaillances (hors serveur) de l'application du client ; et (viii) provenant de notre suspension ou de la résiliation de vos droits à utiliser AMG conformément à l'Accord (collectivement, les Exclusions à l'ANS AMG »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minutes au cours du mois au cours duquel l'espace de travail AMG était indisponible. Si vous avez exécuté l'espace de travail AMG pendant une partie du mois seulement, l'espace de travail AMG est présumé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS AMG.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.

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.

- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifie que toutes les demandes de connexion à l'espace de travail AMG en exécution échouent pendant un intervalle d'1 minute.