

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 pour Amazon Managed Service for Prometheus

Dernière mise à jour : 29 septembre 2021

Le présent Accord de niveau de service pour Amazon Managed Service for Prometheus (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Managed Service for Prometheus et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Managed Service for Prometheus. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et celles du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), ce sont les conditions générales du présent ANS qui prévalent, mais uniquement dans les limites 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 déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre Amazon Managed Service for Prometheus à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous dans chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon Managed Service for Prometheus ne respecte 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 forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour Amazon Managed Service for Prometheus 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 Temps de disponibilité mensuel	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 futurs de d'Amazon Managed Service for Prometheus qui vous sont dus. À notre discrétion, nous pourrions déposer le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité se sera 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

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.

sur un autre compte. Sauf disposition contraire prévue au Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution d'Amazon Managed Service for Prometheus, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, 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 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. le cycle de facturation et la ou les régions AWS concernés par votre demande de Crédits de service, ainsi que le Pourcentage mensuel de disponibilité du cycle de facturation concerné pour chaque région AWS et les dates, heures et Niveaux de disponibilité spécifiques de chaque intervalle de 5 minutes ayant connu une Disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur toute la durée du cycle de facturation ; 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 ANS d'Amazon Managed Service for Prometheus

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation Amazon Managed Service for Prometheus, ni à aucun autre problème de performance d'Amazon Managed Service for Prometheus : (i) causés par des facteurs indépendants de notre volonté, notamment tout cas de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Managed Service for Prometheus ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions de votre part ou de la part de tiers ; (iii) résultant du non-respect des directives et bonnes pratiques décrites dans la [Documentation](#) Amazon Managed Service for Prometheus figurant sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de ceux d'un tiers (sauf s'agissant des équipements tiers sous notre contrôle direct) ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Managed Service for Prometheus conformément au Contrat, (collectivement, les « Exclusions à l'ANS pour Amazon Managed Service for Prometheus »). 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

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes comme étant le pourcentage de Demandes traitées par Amazon Managed Service for Prometheus n'échouant pas en

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.

retournant un message d'Erreur. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.

- On entend par « erreur » toute demande qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503, comme décrit dans Amazon Managed Service for Prometheus [Common Errors](#) sur le site AWS.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée correspond à 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 de l'ANS d'Amazon Managed Service for Prometheus.
- Une « demande » est une action initiée par le client d'un type spécifiquement répertorié comme étant pris en charge par Amazon Managed Service for Prometheus dans la Documentation [API Reference](#).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.