

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 QuickSight

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent accord de niveau de service Amazon QuickSight (l'« ANS ») est une politique qui régit l'usage d'Amazon QuickSight (« QuickSight ») ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant QuickSight. 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 (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement concernant ledit 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que QuickSight soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si QuickSight ne respecte pas l'Engagement de service, vous aurez droit à un Crédit de service comme indiqué 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 QuickSight dans la région AWS concernée au titre du 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 de QuickSight dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrons 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. 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 d'un autre manquement de notre part à mettre à disposition QuickSight, consistera en la réception de Crédits de service (si vous y avez droit) conformément aux conditions de l'ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

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.

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant 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) votre Demande ou les registres d'exécution des tâches qui consignent les erreurs pour 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 du SLA QuickSight

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation de QuickSight, ni à aucun autre problème de performance de QuickSight : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de QuickSight ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du fait que vous ne suivez pas les recommandations du [Guide de l'utilisateur de QuickSight](#) qui peut être consulté sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser QuickSight conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS QuickSight »). 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 pourrons verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par QuickSight qui n'échouent pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- 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 à l'ANS QuickSight.

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.

- Une « Demande » correspond au chargement d'une page de ressources du site Web QuickSight (analyses et tableaux de bord) ou à l'invocation de l'API QuickSight par le biais d'un appel direct à l'API GetDashboardEmbedUrl.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.