

Contrat de niveau de service Amazon Elasticsearch

Dernière mise à jour : le 20 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon Elasticsearch (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Elasticsearch (« Amazon ES ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon ES. En cas de conflit entre les modalités du présent SLA et les modalités du Contrat client AWS ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous qui régit l'utilisation que vous faites de nos Services (le « Contrat »), les modalités du présent SLA s'appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans les présentes sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité de domaines à zones de disponibilité multiples sur Amazon ES selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle n'est pas respecté relativement à Amazon ES, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais que vous avez versés en contrepartie du domaine à zones de disponibilité multiples qui n'a pas respecté l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle pendant un cycle de facturation, comme il est indiqué dans le tableau qui suit.

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
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 déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie d'Amazon ES. À notre discrétion, nous pouvons créditer le Crédit de service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l'égard du cycle de facturation pendant lequel l'indisponibilité est survenue. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d'AWS. Un Crédit de service n'est applicable et crédité que si le montant du crédit relatif au cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 \$ US). Les Crédits de service ne peuvent être transférés ni affectés à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, le seul et unique recours dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement

d'Amazon ES, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon ES, sera l'obtention d'un Crédit de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

Demande de crédit et modes de paiement

Afin de recevoir un Crédit de service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre de soutien technique AWS. Votre demande de crédit n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les éléments suivants :

- (i) les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne « Objet »;
- (ii) les dates et heures auxquelles chaque incident d'Indisponibilité que vous invoquez s'est produit;
- (iii) les noms des domaines à zones de disponibilité multiples visés et les régions AWS où ceux-ci se trouvent;
- (iv) l'historique de votre demande documentant les erreurs et corroborant l'interruption que vous invoquez (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de disponibilité mensuelle qui fait l'objet de votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons les Crédits de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où vous avez présenté votre demande. Si vous ne présentez pas de demande ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité aux Crédits de service.

Exclusions du SLA Amazon ES

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon ES n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement surviennent pour les raisons suivantes : (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation d'Amazon ES, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) l'insuffisance de la capacité de stockage et de calcul fournie aux fins du traitement de votre charge de travail, (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux pratiques exemplaires décrites dans le manuel du développeur Amazon ES qui est affiché sur le site d'AWS, (v) le fait que les données d'entrée ou les opérations ne soient pas prises en charge par la version d'Elasticsearch utilisée dans le domaine à zones de disponibilité multiples, (vi) les nœuds appartenant à des instances à usage général à capacité extensible, comme les instances T2, (vii) le fait que le logiciel Elasticsearch sous-jacent entraîne des échecs à répétition du traitement de vos demandes, (viii) le fait que vous utilisiez des versions d'Elasticsearch qui ne font plus l'objet d'activités de développement et de maintenance, (ix) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (x) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser d'Amazon ES ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon Elasticsearch Service »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent expressément dans le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un domaine à zones de disponibilité multiples donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de cinq minutes du cycle de facturation mensuel pendant lesquels le domaine en question était Indisponible. Si vous avez exécuté le domaine à zones de disponibilité multiples pendant une partie du mois seulement, nous présumerons que votre domaine était disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas exécuté. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tiennent pas compte du temps d'arrêt qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon ES.
- Un « domaine à zones de disponibilité multiples » désigne un domaine d'Amazon ES où les nœuds sont déployés sur deux ou plusieurs Zones de disponibilité.
- Les termes « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les Demandes destinées au domaine à zones de disponibilité multiples exécuté pendant un intervalle de cinq minutes échouent en raison d'Erreurs. Si vous ne présentez aucune Demande pendant l'intervalle de cinq minutes, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.
- Une « Demande » est une opération d'indexation ou de recherche lancée par le client, comme il est décrit dans les documents relatifs à Amazon ES qui sont affichés sur le site d'AWS.
- Une « Erreur » est une Demande à l'égard de laquelle un code d'erreur 500 ou 503 est envoyé.
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessus, que nous pouvons créditer à un compte admissible.