

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 Aurora

Dernière mise à jour : 19 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Aurora est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Aurora et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Aurora. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre accord 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.

ANS

AWS prend deux engagements ANS pour Amazon Aurora : (1) un Accord ANS multi-AZ qui régit chaque cluster Amazon Aurora déployé sur deux zones de disponibilité ou plus ; et (2) un Accord ANS mono-AZ qui régit chaque cluster Amazon Aurora déployé sur une zone de disponibilité.

Accord de niveau de service multi-AZ

Lorsqu'un cluster Amazon Aurora est déployé sur deux zones de disponibilité ou plus (« cluster multi-AZ »), AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque cluster multi-AZ disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (« ANS multi-AZ »).

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, 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 %

ANS mono-AZ

Lorsqu'un déploiement de cluster Amazon Aurora est déployé sur une zone de disponibilité (« cluster mono-AZ »), AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque cluster mono-AZ disponible avec un pourcentage de temps de disponibilité à une seule AZ, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, au cours d'un cycle de facturation mensuel (« ANS mono-AZ »).

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.

Pourcentage de disponibilité mono-AZ	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 %

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés en pourcentage des frais que vous avez payés pour Amazon Aurora pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Accord ANS applicable n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Aurora 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 peuvent pas être transférés ou appliqués à 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 Amazon Aurora sera de recevoir un Crédit 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 soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support AWS](#). Il est interdit de combiner ou de compiler les revendications dans le cadre de l'Accord ANS multi-AZ et de l'Accord ANS mono-AZ pour un déploiement de cluster Amazon Aurora particulier.

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 :

Les demandes d'ANS multi-AZ et d'ANS mono-AZ doivent inclure les éléments suivants :

- i. les mots « Demande de crédit ANS Amazon Aurora » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
- iii. les ID de cluster de base de données et la ou les régions AWS des clusters multi-AZ ou mono-AZ concernés ; et
- iv. 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 une réclamation au titre de l'ANS applicable est confirmée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service au sein d'un cycle de facturation suivant le mois où votre requête est confirmée par nous. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

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.

Exclusions à l'ANS Amazon Aurora

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon RDS, ni à tout autre problème de performances Amazon RDS, directement ou indirectement : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou d'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon Aurora ; (ii) résultant d'actions volontaires ou d'inactions de votre part ; (iii) résultant d'instances appartenant à la classe d'instance Micro DB ou à d'autres classes d'instance qui ont des limitations similaires en matière de ressources CPU et mémoire ; (iv) résultant du fait que vous ne respectez pas les directives opérationnelles décrites dans le [Guide de l'utilisateur Amazon Aurora](#) (par exemple, surcharge d'une instance de base de données au point qu'elle est inutilisable, création d'un nombre excessif de tables qui augmentent considérablement le temps de récupération, etc.) ; (v) causés par un logiciel de moteur de base de données sous-jacent qui entraîne des pannes répétées de la base de données ou une instance de base de données inutilisable ; (vi) entraînant un temps de récupération long en raison d'une capacité d'E/S insuffisante pour la charge de travail de votre base de données ; (vii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (viii) découlant de notre suspension et de la résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Aurora conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon Aurora »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel, le pourcentage de disponibilité au niveau de l'instance ou le calcul du pourcentage de disponibilité pour un cluster mono-AZ, le cas échéant nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un cluster multi-AZ est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel au cours duquel l'instance de base de données multi-AZ ou le cluster multi-AZ était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce cluster multi-AZ que pendant une partie du mois, votre cluster multi-AZ est supposé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.
- Le « pourcentage de disponibilité au niveau de l'instance » pour un cluster mono-AZ donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel au cours duquel le cluster mono-AZ était « indisponible ». Si vous n'avez exécuté ce cluster mono-AZ que pendant une partie du mois, votre cluster mono-AZ est supposé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.
- « cluster multi-AZ » désigne un cluster Amazon Aurora (pour l'édition compatible avec MySQL ou l'édition compatible PostgreSQL d'Amazon Aurora) qui inclut des instances dans au moins deux zones de disponibilité.
- « cluster mono-AZ » désigne un cluster Amazon Aurora (pour l'édition compatible avec MySQL ou l'édition compatible PostgreSQL d'Amazon Aurora) qui limite toutes les instances

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.

du cluster Amazon Aurora à une zone de disponibilité commune.

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les demandes de connexion au cluster multi-AZ ou au cluster mono-AZ en cours d'exécution, selon le cas, échouent pendant un intervalle de 1 minute.