

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 DocumentDB (compatible MongoDB)

Dernière mise à jour : 23 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») est une procédure qui régit l'utilisation d'Amazon DocumentDB (compatible MongoDB) (« Amazon DocumentDB ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon DocumentDB. 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.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Clusters Amazon DocumentDB disponibles avec un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon DocumentDB de l'Engagement de service, vous donnera droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en tant que pourcentages des frais payés par vous pour les Clusters Amazon DocumentDB qui n'ont pas respecté l'Engagement de service au cours d'un cycle de facturation conformément au barème ci-dessous.

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 futurs paiements Amazon DocumentDB 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 DocumentDB 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 des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support 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 :

- i. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
- iii. les identifiants de clusters Amazon DocumentDB et les régions AWS des Clusters Amazon DocumentDB affectés ; 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 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 de l'ANS Amazon DocumentDB

L'Engagement de service ne s'applique pas à une indisponibilité, à une suspension ou à une résiliation d'Amazon DocumentDB, ni à tout autre problème de performance d'Amazon DocumentDB : (i) qui sont causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou problème lié à l'accès Internet ou connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon DocumentDB ; (ii) qui découlent d'actes ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du fait que vous ne respectiez pas les directives opérationnelles de base décrites dans le [Guide du développeur d'Amazon DocumentDB](#) ; (iv) qui entraînent un temps de récupération long en raison d'une capacité IO insuffisante pour la charge de travail de votre base de données ; (v) qui résultent de votre équipement, de vos logiciels ou autres technologies ; ou (vi) qui découlent de la suspension ou de la résiliation de notre part de votre droit d'utiliser Amazon DocumentDB conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon DocumentDB »).

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 pourrions verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un Cluster Amazon DocumentDB est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Cluster Amazon DocumentDB était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce Cluster Amazon DocumentDB Individuel que pendant une partie du mois, votre Cluster Amazon DocumentDB Individuel est censé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d' Amazon DocumentDB.

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 » et « Indisponibilité » signifient que toutes les demandes de connexion à l'ensemble des instances dans le Cluster Amazon DocumentDB échouent au cours d'un intervalle d'1 minute.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Un « Cluster Amazon DocumentDB » consiste en un volume de stockage et de deux instances Amazon DocumentDB ou plus dans deux zones de disponibilité AWS ou plus au sein de la même région AWS.