

# Contrat de niveau de service Amazon RDS

[Créer un compte gratuit »](#)

La traduction ci-dessous est fournie à titre indicatif uniquement. En cas de différence, incohérence ou conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment due à des délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

## Dernière mise à jour 25 mars 2016

Le présent Contrat de niveau de service Amazon RDS (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Relational Database Service (« Amazon RDS ») en vertu des dispositions du Contrat client d'Amazon Web Services (le « Contrat AWS »), conclu entre Amazon Web Services, Inc. et ses affiliés (ci-après dénommés « AWS » ou « nous ») et les utilisateurs des services AWS (« vous »). Le présent SLA s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon RDS. Sauf disposition contraire, le présent SLA est soumis aux conditions du Contrat AWS et les termes en majuscules auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat AWS. Nous nous réservons le droit de modifier les clauses du présent SLA, conformément au Contrat AWS.

## Engagement de service

AWS mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité d'instances Multi-AZ, avec un Pourcentage de disponibilité mensuelle (défini ci-dessous) d'au moins 99,95% pour chaque cycle de facturation mensuel (« l'Engagement de service »). Si Amazon RDS ne satisfait pas l'Engagement en termes de Pourcentage de disponibilité mensuelle, vous pourrez prétendre à bénéficier d'un Crédit de Service, tel que décrit ci-dessous.

## Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour une instance Multi-AZ donnée est calculé en soustrayant de 100% le pourcentage de périodes de 1 minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'instance Multi-AZ était « Indisponible ». Si vous n'avez opéré cette instance Multi-AZ que pendant une partie du mois, nous supposons que votre instance Multi-AZ était disponible à 100% pendant la partie du mois lors de laquelle elle n'était pas exploitée. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle excluent l'immobilisation résultant directement ou indirectement de toute Exclusion du SLA Amazon RDS (définie ci-dessous).
- « Instance Multi-AZ » désigne une instance de base de données Amazon RDS pour MySQL, MariaDB, Oracle ou PostgreSQL, le paramètre de Multi-AZ étant réglé sur vrai.
- « Indisponible » signifie que toutes les demandes de connexion à l'instance Multi-AZ en cours échouent pendant une période d'1 minute.
- Un « Crédit de Service » est un crédit en dollars, calculé comme indiqué ci-dessous, que nous pouvons re-créditer sur un compte éligible.

## Crédits de Service

Les Crédits de Service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous payez pour les instances Multi-AZ qui n'ont pas satisfait à l'engagement en termes de Pourcentage de disponibilité mensuelle pendant un cycle de facturation, conformément au barème ci-dessous.

**Pourcentage de disponibilité mensuelle**

Supérieur ou égal à 99,0% mais inférieur à 99,95%

Inférieur à 99,0%

**Pourcentage de Crédit de Service**

10%

25%

Nous n'imputerons les éventuels Crédits de Service qu'à vos futurs paiements échus pour Amazon RDS. Nous pouvons discrétionnairement créditer le Crédit de Service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation lors duquel l'indisponibilité s'est produite. Les Crédits de Service ne vous donneront pas le droit d'obtenir un quelconque remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de Service ne sera applicable et crédité que si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un dollar (\$1 USD). Les Crédits de Service ne pourront être transférés ni affectés à un quelconque autre compte. Sauf disposition contraire stipulée dans le Contrat AWS, le seul et unique recours dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité, de non-exécution ou de tout autre de nos manquements de fournir Amazon RDS sera la réception d'un Crédit de Service (si vous présentez les conditions requises), conformément aux termes du présent SLA.

## **Demande de Crédit et Procédures de Paiement**

Afin de recevoir un Crédit de Service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre support AWS. Pour pouvoir être prise en compte, votre demande de crédit doit nous parvenir d'ici la fin du deuxième cycle de paiement après lequel l'incident s'est produit, et elle doit inclure :

- i. les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne Objet ;
- ii. la date et l'heure de chaque incident d'Indisponibilité que vous faites valoir ;
- iii. les ID de l'Instance DB et les Régions AWS des instances Multi-AZ concernées ; et
- iv. l'historique de votre demande qui établissant les erreurs et corroborant l'interruption faisant l'objet de votre demande (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si le Pourcentage de disponibilité mensuelle de cette demande est confirmé par nos soins et est inférieur à l'Engagement de service, nous vous créditerons d'un Crédit de Service durant le cycle de facturation suivant le mois pendant lequel votre demande est intervenue. Toute demande ne contenant pas les informations telles requises ci-dessus ne donnera lieu à l'octroi d'aucun Crédit de Service.

## **Exclusions du SLA Amazon RDS**

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, toute suspension ou tout arrêt d'Amazon RDS, ou toute autre question liée à la performance d'Amazon RDS :

- (i) qui résulte d'une suspension décrite à la Section 6.1 du Contrat AWS ;
- (ii) provoquée par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, incluant tout cas de force majeure ou problèmes d'accès à Internet ou problèmes associés au-delà du point de démarcation d'Amazon RDS ;

(iii) qui résulte de toutes actions ou inactions volontaires commises par vous ou un quelconque tiers (par ex., rebooter une instance de base de données, augmenter la capacité de l'ordinateur, ne pas augmenter la capacité de stockage lorsque celle-ci est pleine, mal configurer les groupes de sécurité, configurations VPC ou paramétrages de certificats, désactiver les clés de cryptage ou rendre les clés de cryptage inaccessibles, etc.) ;

(iv) qui résulte d'instances appartenant à la catégorie d'instance Micro DB ou autres catégories d'instances qui ont des limitations similaires en termes de CPU et ressources de mémoire ;

(v) qui résulte de votre non-respect des directives opérationnelles de base décrites dans le Guide Utilisateur Amazon RDS (par ex., surcharger une instance de base de données au point qu'elle devienne inopérante, créer un nombre excessif de tableaux qui augmentent significativement la durée de récupération, etc.) ;

(vi) provoquée par le logiciel du moteur de base de données sous-jacent, qui entraîne des crashes répétés de la base de données ou une instance de base de données inopérante ;

(vii) qui entraîne une longue durée de récupération en raison d'une capacité IO insuffisante pour la charge de travail de votre base de données ;

(viii) qui résulte de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou équipement, logiciel ou autre technologie de tiers (autre qu'un équipement de tiers sous notre contrôle direct) ; ou

(ix) qui résulte de toute maintenance, selon les dispositions stipulées dans le Contrat AWS ; ou

(x) découlant de la suspension et l'arrêt par nos soins de votre droit d'utiliser Amazon RDS conformément au Contrat AWS (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon RDS »).

Si la disponibilité est impactée par des facteurs autres que ceux explicitement utilisés dans notre calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions discrétionnairement émettre un Crédit de Service tenant compte de ces facteurs.

Version(s) antérieure(s)