

Contrat de niveau de service Amazon RDS

Dernière mise à jour : le 21 mars 2019

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 ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon RDS. 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 d'instances à zones de disponibilité multiples selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,95 % 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 RDS, 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 des instances à zones de disponibilité multiples qui n'ont 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 99,95 %, 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 RDS. 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 RDS, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon RDS, 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 ID de l'instance de base de données et les régions AWS où se trouvent les instances à zones de disponibilité multiples visées;
- (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 le Crédit 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 à un Crédit de service.

Exclusions du SLA Amazon RDS

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon RDS 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 RDS, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) des instances appartenant à la catégorie d'instance de bases de données micro ou à d'autres catégories d'instances qui ont des limitations similaires en fait de CPU et de ressources de mémoire, (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux directives de base décrites dans le guide de l'utilisateur Amazon RDS (par exemple, surcharger une instance de base de données au point qu'elle devienne inexploitable, créer un nombre excessif de tableaux qui augmentent considérablement le délai de récupération, etc.), (v) le fait que le logiciel du moteur de base de données sous-jacent entraîne des pannes de la base de données à répétition ou que l'instance de base de données soit inexploitable, (vi) le fait qu'il y ait un long délai de récupération attribuable à l'insuffisance de la capacité IO par rapport à la charge de travail de votre base de données, (vii) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement), (viii) les travaux de maintenance prévus par le Contrat ou (ix) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Amazon RDS ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon RDS »).

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 une instance à zones de disponibilité multiples est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de une minute du cycle de facturation mensuel pendant lesquels l'instance en question était « Indisponible ». Si vous avez exécuté l'instance à zones de disponibilité multiples pendant une partie du mois seulement, nous présumerons que votre instance était disponible à 100 % pendant la partie du mois où elle n'était pas exécutée. 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 RDS.
- Une « instance à zones de disponibilité multiples » désigne une instance de base de données Amazon RDS pour MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL ou SQL Server dont le paramètre est défini sur true.
- 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.
- Le terme « Indisponible » signifie que toutes les demandes de connexion à l'instance à zones de disponibilité multiples en cours d'exécution échouent pendant un intervalle de une minute.