

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence 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 : 1<sup>er</sup> mai 2025

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 divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous régissant votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement dans la limite de ladite divergence. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent document mais qui n'y sont pas définis ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

## Engagement de service

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

### Accord de niveau de service multi-AZ

Lorsqu'un cluster Amazon DocumentDB 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 disponibilité mensuelle	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 DocumentDB 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 d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

<b>Pourcentage de disponibilité mono-AZ</b>	<b>Pourcentage de crédit de service</b>
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 les clusters Amazon DocumentDB pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'ANS applicable n'a pas été respecté. 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.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devrez soumettre une réclamation en [créant un dossier dans le Centre de support AWS](#). Il est interdit de combiner ou de compiler les réclamations dans le cadre de l'Accord ANS multi-AZ et de l'Accord ANS mono-AZ pour un déploiement de cluster Amazon DocumentDB 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 :

- i. les mots « Demande de crédit ANS Amazon DocumentDB » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité objet de votre réclamation ;
- iii. les identifiants du cluster Amazon DocumentDB et la ou les régions AWS du cluster Amazon DocumentDB multi-AZ ou mono-AZ concerné ; 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).

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Si nous sommes à même de confirmer que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel ou le Pourcentage de disponibilité mono-AZ 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 majeur 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 respectez 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 utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel ou le calcul du pourcentage de disponibilité mensuel mono-AZ, nous pouvons alors émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrédition.

#### 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.

Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité multi-AZ excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Amazon DocumentDB.

- 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

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mono-AZ excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Amazon DocumentDB.

- « Cluster multi-AZ » désigne un cluter Amazon DocumentDB qui inclue des instances dans au moins deux zones de disponibilité.
- « Cluster mono-AZ » désigne un cluter Amazon DocumentDB qui confine toutes les instances du cluster Amazon DocumentDB à une Zone de disponibilité commune.
- « 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 de 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.