

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 ElastiCache

Dernière mise à jour : le 27 novembre 2023

Cet Accord de niveau de service Amazon ElastiCache (l'« ANS ») représente la politique qui régit l'utilisation d'Amazon ElastiCache (« ElastiCache ») ; il s'applique de manière distincte à chaque compte ElastiCache. 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 s'engage au titre de cinq ANS concernant ElastiCache : (1) un ANS au titre d'ElastiCache Serverless, (2) un ANS au titre d'ElastiCache multi-AZ, (3) un ANS au titre d'ElastiCache AZ-hybride, (4) un ANS au titre d'ElastiCache multi-AZ de génération précédente et (5) un ANS au titre d'ElastiCache mono-AZ.

ANS ElastiCache Serverless et multi-AZ

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour mettre à disposition chaque ElastiCache Serverless de Configuration Memcached et chaque ElastiCache Serverless de Configuration Redis (collectivement la « Configuration ElastiCache Serverless »), ainsi qu'ElastiCache de configuration Redis multi-AZ, avec un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (chacun constituant, selon le cas, l'« ANS ElastiCache Serverless » et/ou l'« ANS ElastiCache 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 ElastiCache AZ-hybride et ANS ElastiCache multi-AZ de génération précédente

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour rendre disponible chaque Configuration ElastiCache pour Memcached AZ-hybride et ElastiCache pour Redis de génération

précédente multi-AZ selon le Pourcentage de temps de disponibilité d’AZ-hybride et multi-AZ de génération précédente, selon le cas, indiqué dans le tableau ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (chacun représentant, selon le cas, l’« ANS ElastiCache AZ-hybride » et/ou l’« ANS ElastiCache multi-AZ de génération précédente »).

Pourcentage de temps de disponibilité AZ-hybride et multi-AZ de génération précédente	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 %

ANS ElastiCache mono-AZ

Pour chaque Configuration ElastiCache pour Memcached mono-AZ et chaque Configuration ElastiCache pour Redis mono-AZ, AWS fera tout son possible d’un point de vue commercial pour rendre disponible la Configuration ElastiCache pour Memcached ou ElastiCache pour Redis mono-AZ selon le Temps de disponibilité correspondant à la catégorie mono-AZ indiqué dans le tableau ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (l’« ANS ElastiCache mono-AZ »).

Pourcentage de disponibilité mono-AZ	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, 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 du total des frais que vous avez payés pour la Configuration ElastiCache Serverless, ElastiCache pour la Configuration Redis multi-AZ, ElastiCache pour la Configuration Memcached AZ-hybride, ElastiCache pour la Configuration Redis multi-AZ de génération précédente, ElastiCache pour la Configuration Memcached mono-AZ ou ElastiCache pour la Configuration Redis mono-AZ, selon le cas, qui n’a pas respecté l’ANS au cours d’un cycle de facturation dans la région AWS affectée.

Nous n’appliquerons les Crédits de service qu’aux futurs paiements ElastiCache 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 ElastiCache sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions de l'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. Vous ne pouvez combiner ou rassembler les réclamations en vertu de l'ANS ElastiCache Serverless, de l'ANS ElastiCache multi-AZ, de l'ANS ElastiCache AZ-hybride, de l'ANS ElastiCache multi-AZ de génération précédente et/ou de l'ANS ElastiCache mono-AZ relativement à un déploiement ElastiCache spécifique. Votre demande doit être reçue par nous au plus tard à la fin du second cycle de facturation suivant l'incident et elle doit contenir les renseignements spécifiés ci-dessous concernant l'ANS ElastiCache Serverless, multi-AZ, AZ-hybride, multi-AZ de génération précédente ou mono-AZ, concerné :

- i. les termes « Demande de crédit ANS ElastiCache » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous signalez ;
- iii. les noms des caches, des clusters ou des fragments (*shards*), le cas échéant ;
- iv. les régions AWS où se situent les Configurations ElastiCache Serverless, ElastiCache pour Redis multi-AZ, ElastiCache pour Memcached AZ-hybride, ElastiCache pour Redis multi-AZ de génération précédente ou ElastiCache pour mono-AZ affectées ; et
- iv. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne invoquée (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. Si vous ne fournissez pas les informations requises ou d'autres informations tel que précisé ci-dessus, vous n'aurez pas droit à un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS Amazon ElastiCache pour Memcached

Les Accords de niveau de service respectifs ne s'appliquent pas aux indisponibilités, suspensions ou interruptions d'ElastiCache, ou à tout autre problème de performance d'ElastiCache, directement ou indirectement : (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure et tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'ElastiCache ; (ii) qui résultent d'une quelconque action ou inaction de votre part ; (iii) qui résultent du fait que vous ne suivez pas les lignes directrices et meilleures pratiques décrites dans la documentation ElastiCache pour Memcached sur le site AWS ; (iv) causés par un logiciel de moteur en mémoire sous-jacent qui entraîne des pannes répétées du moteur ou empêche le fonctionnement du point terminal ElastiCache pour Memcached ; (v) qui entraînent un long délai de récupération en raison d'une capacité insuffisante pour la charge de travail en mémoire ; (vi) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (vii) qui résultent de notre suspension ou de notre résiliation de votre droit d'utiliser ElastiCache conformément au Contrat.

Si la disponibilité est affectée par des facteurs qui n'entrent pas expressément en compte dans le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuel, du Pourcentage de disponibilité AZ-hybride ou du

Pourcentage de disponibilité mono-AZ, selon le cas, nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte desdits facteurs, à notre discrétion.

Exclusions à l'ANS Amazon ElastiCache pour Redis

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'ElastiCache, ni aux autres problèmes de fonctionnement d'ElastiCache: (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut les événements de force majeure et les problèmes d'accès à Internet ou autres problèmes similaires au-delà du point de démarcation d'ElastiCache ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du fait que vous ne suivez pas les lignes directrices et meilleures pratiques décrites dans le Manuel de l'utilisateur d'ElastiCache pour Redis ; (iv) causés par un logiciel de moteur en mémoire sous-jacent qui entraîne des pannes répétées du moteur ou empêche le fonctionnement du point terminal ElastiCache pour Redis ; (v) qui entraînent un long délai de récupération en raison d'une capacité insuffisante pour la charge de travail en mémoire ; (vi) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie, ou (vii) qui découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser ElastiCache conformément au Contrat.

Si la disponibilité est affectée par des facteurs qui n'entrent pas explicitement en compte dans notre calcul du Pourcentage de disponibilité mensuel, du Pourcentage de disponibilité multi-AZ de génération précédente ou du Pourcentage de disponibilité mono-AZ, selon le cas, nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte desdits facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- « Configuration AZ-hybride » renvoie au cluster ElastiCache pour Memcached qui (a) n'est pas une Configuration Serverless, et (b) est déployé dans deux Zones de disponibilité distinctes (les AZ) d'une même région AWS.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité AZ-hybride » eu égard à une Configuration AZ-hybride est calculé comme suit : 100 % moins le pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours desquels le cluster était « Indisponible ». Si vous n'avez utilisé la Configuration mono-AZ que pendant une partie du mois, la Configuration mono-AZ sera supposé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où elle n'aura pas été utilisée.
- « Erreur » renvoie à ce qui suit :
 - concernant ElastiCache Serverless pour Redis, toute Demande qui génère un message « CLUSTERDOWN » ou « -ERR internal error » ;
 - concernant ElastiCache Serverless pour Memcached, toute Demande qui génère un message « ERVER_ERROR server temporarily unavailable ».
- « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » :
 - le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une Configuration multi-AZ donnée représente la moyenne relative à tous les segments de la Configuration multi-AZ résultant du calcul suivant pour chacun desdits segments : 100 % moins le pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours desquels le segment était « Indisponible ». Si vous n'avez utilisé la configuration multi-AZ que pendant une partie du mois, la configuration multi-AZ

sera supposé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où elle n'aura pas été utilisée.

- Pour une Configuration Serverless donnée, le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel représente 100 % moins la moyenne du pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel, le pourcentage d'indisponibilité pour chaque intervalle d'une minute étant calculé en pourcentage des Demandes effectuées pendant ledit intervalle d'une minute qui ont généré un message d'Indisponibilité. Si vous n'avez effectué aucune Demande dans un intervalle d'une minute, le pourcentage d'indisponibilité pour ledit intervalle sera de 0 %.
- « Configuration multi-AZ » renvoie à tout cluster ElastiCache pour Redis qui (a) n'est pas une Configuration Serverless, et (b) est configuré avec la version 6.2 de Redis ou une version subséquente et (x) (i) qui a été créé au plus tard le 13 janvier 2023, ou (ii) a bénéficié d'une mise à niveau de service du moteur publiée au plus tard le 13 janvier 2023, et (y) sur lequel le paramètre multi-AZ a été activé.
- « Configuration multi-AZ de génération précédente » renvoie à tout cluster ElastiCache pour Redis qui (a) n'est une Configuration Serverless, et (b) est configuré avec une version quelconque de Redis et (x) dispose d'un système de secours automatique activé et (y) dispose d'un ensemble principal et redondant dans chaque segment déployé dans au moins deux Zones de disponibilité (AZ) distinctes.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité multi-AZ de génération précédente », concernant une Configuration multi-AZ de génération précédente donnée, représente la moyenne des divers segments de la Configuration multi-AZ de génération précédente obtenue par le calcul suivant pour chaque segment : 100 % moins le pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours duquel le segment était « indisponible ». Si vous n'avez utilisé la Configuration multi-AZ de génération précédente que pendant une partie du mois, la configuration multi-AZ sera supposé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où elle n'aura pas été utilisée.
- Une « Demande » signifie :
 - concernant ElastiCache Serverless pour Redis, un ordre Redis émanant du client qui est expressément mentionné sur la liste des ordres pris en charge par ElastiCache Serverless pour Redis ;
 - concernant ElastiCache Serverless pour Memcached, un ordre émanant du client qui est expressément mentionné sur la liste des ordres pris en charge par ElastiCache Serverless pour Memcached.
- Concernant à la fois ElastiCache pour Redis et ElastiCache pour Memcached, « Configuration Serverless » renvoie à un cache créée par le biais de (a) l'option de Console AWS permettant de créer une configuration sans serveur pour ElastiCache, ou (b) l'action « CreateServerlessCache » effectuée à l'aide de l'API ou du CLI AWS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Configuration mono-AZ » renvoie à ce qui suit :

- concernant ElastiCache pour Memcached, tout cluster qui (a) n'est pas une Configuration Serverless, et (b) est déployé dans une seule Zone de disponibilité (AZ) d'une région AWS ;
- concernant ElastiCache pour Redis, tout cluster qui (a) n'est une Configuration Serverless, et (b) est configuré (x) sans système de secours automatique actif ou (y) sans ensemble principal et redondant dans chaque segment déployé dans au moins deux Zones de disponibilité (AZ) distinctes.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mono-AZ » pour une Configuration mono-AZ donnée se calcule comme suit : 100 % moins le pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours desquels le cluster était « Indisponible ». Si vous n'avez utilisé la Configuration mono-AZ que pendant une partie du mois, la configuration mono-AZ sera supposé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où elle n'aura pas été utilisée.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient :
 - concernant tout cluster ElastiCache pour Memcached fonctionnant dans une Configuration AZ-hybride ou mono-AZ, que le cluster ne dispose pas d'une connectivité externe ;
 - concernant tout segment ElastiCache pour Redis fonctionnant dans une Configuration multi-AZ, multi-AZ de génération précédente ou mono-AZ, que toutes les demandes de connexion au nœud principal du segment échouent pendant un intervalle d'une minute ;
 - concernant une Configuration ElastiCache Serverless, qu'une Demande échoue et génère un message d'Erreur.