

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.

Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (MSK) – Accord de niveau de service

Dernière mise à jour : 19 mai 2022

Cet Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (« Amazon MSK ») est une politique régissant l'utilisation de Amazon MSK Multi-AZ Deployments et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon MSK. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (l'« Accord »), 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon MSK Multi-AZ Deployments soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon MSK Multi-AZ Deployments ne respecte pas l'Engagement de service, vous aurez droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon MSK Multi-AZ Deployments pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites indiquées dans le tableau 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 relatifs à Amazon MSK dont vous serez redevable par ailleurs. Nous pourrons, à notre entière discréction, verser le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel Amazon MSK Multi-AZ Deployments n'aura pas respecté l'Engagement de service. Les Crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Les Crédits de service seront dus et versés 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte. Sauf disposition contraire prévue au Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution d'Amazon MSK, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste en la

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.

réception de Crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devrez soumettre une réclamation en [créant une demande dans le Centre d'assistance AWS](#). 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 :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la région AWS au regard desquels vous demandez des Crédits de service, ainsi que les dates, heures et Disponibilités spécifiques pour chaque intervalle de 5 minutes avec moins de 100 % de Disponibilité dans cette région AWS sur tout le cycle de facturation ;
3. vos journaux de demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels le(s) Déploiement(s) Multi-AZ n'a pas respecté l'Engagement de service (toutes les données confidentielles ou sensibles contenues dans ces journaux doivent être supprimées ou remplacées par des astérisques) ; et
4. Le cluster ARN Amazon MSK pour chaque cluster affecté, ou le connecteur ARN pour chaque connecteur affecté.

Si nous confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux Crédits de service.

Exclusions à l'ANS Amazon MSK

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon MSK, ou tout autre problème de performance Amazon MSK : (i) causée par des facteurs en dehors de notre contrôle raisonnable, dont un événement de force majeure ou un problème d'accès Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon MSK ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre non-respect des directives opérationnelles de base décrites dans le [Guide de l'utilisateur Amazon MSK](#) (ex : surcharge d'un ou de plusieurs courtiers au point qu'ils soient inopérables, utilisation d'un nombre excessivement large de partitions, utilisation d'une capacité insuffisante, etc.) ; (iv) survenant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon MSK conformément au présent Accord ; ou (vii) causé par le logiciel moteur sous-jacent Apache Kafka ou Apache Zookeeper conduisant à des échecs de Demande (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon MSK »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre entière discrétion.

Définitions

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.

- La « Disponibilité » est calculée séparément pour le cluster provisionné Amazon MSK, le cluster sans serveur, et les déploiements Multi-AZ connecteurs, et désigne le pourcentage de toutes les Demandes traitées par votre compte Amazon MSK au cours de chaque intervalle de 5 minutes sans échec dû à des Erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « erreur » est toute Demande Amazon MSK API qui retourne un code d'erreur 500 ou 503, tel que décrit dans la page Erreurs fréquentes Amazon MSK sur le site AWS, toute demande Apache Kafka API qui retourne des codes d'erreur 2, 8, 9, 15, 56, 72, ou une Demande Apache Kafka API qui lors d'une nouvelle tentative retourne les codes d'erreur 19 et 20 tel que décrit dans le site Apache Kafka (https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes).
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » correspond à la moyenne de la Disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel pour une région AWS donnée. Le calcul du pourcentage mensuel de disponibilité exclut toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion de l'ANS d'Amazon MSK.
- Une « Demande » est une action initiée par un client d'un type spécifiquement listé comme étant prise en charge par Amazon MSK dans la documentation de l'utilisateur AWS sur le site AWS (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) et la Documentation de référence Apache Kafka sur le site Apache Kafka (<https://kafka.apache.org/documentation/>).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible Amazon MSK.
- Un « Déploiement Multi-AZ » désigne :
 - Pour les clusters provisionnés Amazon MSK, un sujet Apache Kafka avec un facteur de réplication d'au moins deux, et le même sujet Apache Kafka avec des répliques de partition dans une zone de disponibilité AWS différente que la réplique primaire.
 - Pour les connecteurs Amazon MSK, les employés Kafka Connect et les tâches exécutées dans des zones de disponibilité AWS différentes.
 - Pour Amazon MSK Serverless, tous les clusters.