

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 sur les niveaux de service d'Amazon OpenSearch Service

Dernière mise à jour : 3 mai 2023

Le présent Accord sur les niveaux de service (« ANS ») d'Amazon OpenSearch Service est une politique régissant l'utilisation de Amazon OpenSearch Service et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon OpenSearch Service. 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.

ANS

AWS prend trois engagements ANS pour Amazon OpenSearch Service : (1) un ANS multi-AZ avec Standby qui régit chaque domaine Amazon Service déployé sur trois AZ avec un ou plusieurs Nœuds Standby déployés dans l'une des AZ ; (2) un ANS multi-AZ sans Standby qui régit chaque domaine Amazon OpenSearch Service déployé sur deux AZ ou plus sans aucun Nœud Standby ; et (3) un ANS mono-AZ qui régit chaque domaine Amazon OpenSearch Service limité à une AZ.

ANS multi-AZ avec Standby

Lorsqu'un domaine Amazon OpenSearch Service est déployé sur trois AZ avec un ou plusieurs Nœuds Standby déployés dans l'une des AZ (« Domaine multi-AZ avec Standby »), AWS déployera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque Domaine multi-AZ avec Standby disponible avec un Pourcentage de disponibilité multi-AZ avec Standby d'au moins 99,99 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (« l'ANS multi-AZ avec Standby »). Dans le cas où Amazon OpenSearch Service ne respecterait pas l'ANS multi-AZ avec Standby, vous pourrez bénéficier d'un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité multi-AZ avec Standby

Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,9 %

Pourcentage de Crédit de service

10 %

Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %

25 %

Inférieur à 95,0 %

100 %

ANS multi-AZ sans Standby

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.

Lorsqu'un domaine Amazon OpenSearch Service est déployé sur deux AZ ou plus sans Nœuds standby (« Domaine multi-AZ sans Standby »), AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque Domaine multi-AZ sans Standby disponible avec un Pourcentage de disponibilité multi-AZ sans Standby d'au moins 99,9 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (« l'ANS multi-AZ sans Standby »). Dans le cas où Amazon OpenSearch Service ne respecterait pas l'ANS multi-AZ sans Standby, vous pourrez bénéficier d'un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité multi-AZ sans Standby	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 mono-AZ

Lorsque le déploiement d'un domaine Amazon OpenSearch Service est limité à une AZ (« Domaine mono-AZ »), AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque Domaine mono-AZ disponible avec un Pourcentage de disponibilité mono-AZ d'au moins 99,5 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (« l'ANS mono-AZ »). Dans le cas où Amazon OpenSearch Service ne respecterait pas l'ANS mono-AZ, vous pourrez bénéficier d'un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

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 des frais que vous avez payés pour Amazon OpenSearch Service 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 OpenSearch Service 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

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.

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 dans l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon OpenSearch Service sera de recevoir un Crédit de service (en cas d'admissibilité) conformément aux conditions du présent 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 pas combiner ou cumuler de demandes au titre de l'ANS multi-AZ avec Standby, de l'ANS multi-AZ sans Standby et de l'ANS mono-AZ pour un déploiement de domaine Amazon OpenSearch Service 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 :

Toutes les demandes au titre de l'ANS doivent inclure :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous allégez ;
- (iii) les noms et les régions AWS des domaines multi-AZ avec Standby, multi-AZ sans Standby ou mono-AZ concernés ; 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).

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 a été présentée. 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 d'Amazon OpenSearch Service

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à l'interruption d'Amazon OpenSearch Service, ou à tout autre problème de performance d'Amazon OpenSearch Service, directement ou indirectement : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon OpenSearch Service ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent d'une capacité de stockage et de calcul insuffisante pour traiter votre charge de travail ; (iv) qui résultent de votre non-respect des [meilleures pratiques](#) décrites dans le guide du Développeur Amazon OpenSearch Service sur le Site AWS ; (v) qui résultent de données d'entrée ou d'opérations non prises en charge dans la version d'Elasticsearch ou d'OpenSearch utilisée sur le domaine multi-AZ avec Standby, le domaine multi-AZ sans Standby ou le domaine mono-AZ ; (vi) causés par le logiciel Elasticsearch ou OpenSearch sous-jacent qui entraînent des défaillances répétées lors du traitement de vos Demandes ; (vii) qui résultent de votre utilisation de versions d'Elasticsearch ou d'OpenSearch qui ne font plus l'objet d'un développement et d'une maintenance actifs ; (viii) qui résultent de votre équipement, logiciel ou

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.

autre technologie ; ou (ix) découlant de notre suspension et de notre résiliation de votre droit d'utiliser Amazon OpenSearch Service conformément à l'Accord AWS (collectivement, les « Exclusions de l'ANS d'Amazon OpenSearch Service »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs qui n'entrent pas explicitement en compte dans notre calcul du Pourcentage de disponibilité multi-AZ avec Standby, du Pourcentage de disponibilité multi-AZ sans Standby ou du Pourcentage de disponibilité mono-AZ, nous pourrons émettre un Crédit de service en tenant compte desdits 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 multi-AZ avec standby » pour un Domaine multi-AZ avec Standby donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Domaine multi-AZ avec Standby était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce Domaine multi-AZ avec Standby que pendant une partie du mois, votre Domaine multi-AZ avec Standby est supposé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de disponibilité multi-AZ avec Standby excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d'Amazon OpenSearch Service.
- Le « Pourcentage de disponibilité multi-AZ sans Standby » pour un Domaine multi-AZ sans Standby donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Domaine multi-AZ sans Standby était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce Domaine multi-AZ sans Standby que pendant une partie du mois, votre Domaine multi-AZ sans Standby est supposé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de disponibilité multi-AZ sans Standby excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d'Amazon OpenSearch Service.
- Le « Pourcentage de disponibilité mono-AZ » pour un Domaine 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 Domaine mono-AZ était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce Domaine mono-AZ que pendant une partie du mois, votre Domaine mono-AZ est supposé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.
- Le « Domaine multi-AZ avec Standby » désigne un domaine Amazon OpenSearch Service dans lequel les nœuds sont déployés dans trois Zones de disponibilité et un ou plusieurs Nœuds standby sont déployés dans l'une des Zones de disponibilité.
- Le « Domaine multi-AZ sans Standby » désigne un domaine Amazon OpenSearch Service dans lequel les nœuds sont déployés dans deux Zones de disponibilité ou plus, et aucun Nœud standby n'est déployé dans l'une des Zones de disponibilité.

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.

- Le « Domaine mono-AZ » désigne un domaine Amazon OpenSearch Service dans lequel les nœuds déployés sont limités à une Zone de disponibilité.
- Un « Nœud standby » est un nœud configuré pour recevoir des demandes de réPLICATION, mais pas pour recevoir des demandes de lecture jusqu'à ce qu'une défaillance de nœud soit détectée dans l'une des AZ.
- Les termes « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les Demandes adressées au Domaine multi-AZ avec standby, au Domaine multi-AZ sans standby ou au Domaine mono-AZ en cours d'exécution, selon le cas, pendant un intervalle d'une minute, échouent avec des Erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 1 minute, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Demande » est une opération d'indexation ou de recherche initiée par le client, telle que décrite dans la Documentation Amazon OpenSearch Service sur le site AWS.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.