

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 pour Amazon RDS Proxy

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon RDS Proxy (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation des Services Amazon RDS Proxy (« RDS Proxy ») et s'applique séparément à chaque RDS Proxy que vous créez dans votre compte AWS. 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.

Engagement de service

AWS mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour que les RDS Proxy soient disponibles avec un Pourcentage de disponibilité mensuel d'au moins 99,99 % (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par RDS Proxy de l'Engagement de service, vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour RDS Proxy dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

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 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'à de futurs paiements RDS Proxy 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 RDS Proxy 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

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.

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support AWS](#). Pour qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

i. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;

les dates, les heures et la ou les régions AWS de la ou des ID de ressource d'instance de la ressource RDS Proxy affectées pour chaque incident d'Inexécution que vous allégez ; et

(iii) 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 nous sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel 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 RDS Proxy

L'engagement de service ne s'applique pas en cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation de RDS Proxy, ou de tout autre problème de performance du service Amazon RDS Proxy : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de RDS Proxy ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du fait que vous n'avez pas suivi les meilleures pratiques décrites dans la documentation de RDS Proxy sur le site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) causé par le logiciel du moteur de base de données sous-jacent qui entraîne des pannes répétées ou une instance de base de données inopérante ; (vi) qui entraînent de longs délais de récupération en raison d'une capacité d'E/S insuffisante pour la charge de travail de votre base de données ; (vii) qui résultent d'instances appartenant à la catégorie d'instances Micro DB ou à d'autres catégories d'instances ayant des limitations de ressources CPU et mémoires similaires ; ou (viii) résultant de notre suspension ou de notre résiliation de votre droit d'utiliser RDS Proxy conformément à l'accord (collectivement, les « exclusions ANS RDS Proxy »). 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 discrédition. Le présent ANS s'applique au RDS Proxy lui-même et ne s'applique pas aux autres services utilisés avec le RDS Proxy.

Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalle de 1 minutes au cours du mois au cours duquel le RDS Proxy était indisponible. Si vous avez exécuté le RDS Proxy pendant une partie du mois seulement, le RDS Proxy est présumé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS de RDS Proxy.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte AWS admissible.

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.

- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifie que toutes les demandes de connexion au RDS Proxy échouent pendant un intervalle d'une minute.