

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 Redshift

Dernière mise à jour : 1^{er} novembre 2023

Le présent accord de niveau de service Amazon Redshift (l'« ANS ») est une politique qui régit l'usage d'Amazon Redshift (« Amazon Redshift ») ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant Amazon Redshift. 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 (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport audit 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 met en œuvre trois ANS concernant Redshift : (1) un ANS Redshift multi-AZ ; (2) un ANS AZ unique multi-nœuds et Redshift Serverless ; et (3) un ANS Redshift AZ unique à nœud unique.

ANS Redshift multi-AZ

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre chaque Cluster multi-AZ à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Redshift 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 %	100 %

ANS AZ unique multi-nœuds et Redshift Serverless

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre chaque Cluster multi-nœuds et Redshift Serverless Workgroup à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel du multi-nœuds et de Serverless mentionnés dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS multi-nœuds et Redshift Serverless »).

Pourcentage de temps de disponibilité multi-nœuds et Serverless	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 %	100 %

ANS AZ unique à nœud unique Redshift

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.

Concernant chacun des Clusters à nœud unique, AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour mettre le Cluster à nœud unique à disposition selon le Pourcentage de temps de disponibilité du nœud unique indiqué dans le tableau ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Redshift du nœud unique »).

Pourcentage de temps de disponibilité du nœud unique

Inférieur à 99,5 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %

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

Inférieur à 95,0 %

Les Crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour le Cluster multi-AZ, le Cluster multi-nœuds, Redshift Serverless Workgroup ou le Cluster à nœud unique, selon le cas, dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel prévu par l'ANS applicable n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez redevable par ailleurs au titre d'Amazon Redshift. À notre discrétion, nous pouvons verser les Crédits 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. 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 peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution, ou de tout autre manquement de notre part à mettre à disposition Amazon Redshift, consistera en la réception de Crédits de service (si vous y avez droit) 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 pas combiner ou réunir vos réclamations au titre de l'ANS du Cluster multi-AZ, AZ unique multi-nœuds et Redshift Serverless avec l'ANS Redshift AZ unique à nœud unique relativement à un déploiement Redshift 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 du Cluster multi-AZ, AZ unique multi-nœuds, Serverless ou de l'ANS Redshift du Cluster AZ unique à nœud unique, selon le cas :

1. les termes « Demande de crédit au titre de l'ANS Redshift » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
3. le nom des clusters de bases de données et les régions AWS du cluster concerné ; et
4. 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 avalisée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service dans le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel votre demande aura

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.

été faite. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes indiquées ci-dessus, vous ne pourrez prétendre aux Crédits de service.

Exclusions à l'ANS Amazon Redshift

Les ANS respectifs ne s'appliquent à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Redshift, ni à aucun autre problème de performance d'Amazon Redshift : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Redshift ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du fait que vous ne suivez pas les recommandations d'utilisation du [Guide de l'utilisateur d'Amazon Redshift](#) ou les [Recommandations du conseiller Amazon Redshift](#) ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Redshift 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-nœuds et Serverless, ou du Pourcentage de disponibilité du nœud unique, selon le cas, nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte desdits facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un cluster multi-AZ est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute d'indisponibilité du Cluster multi-AZ pendant le cycle de facturation mensuel impacté.
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.
- « Cluster multi-AZ » est défini comme un cluster exécuté sur une version publique de Redshift sur plusieurs Zones de disponibilité, avec plusieurs nœuds de calcul dans chaque Zone de disponibilité et qui relève du protocole de maintenance en cours ou précédent décrit dans le [Guide de l'utilisateur d'Amazon Redshift](#).
- « Cluster multi-nœuds » est défini comme un cluster exécuté sur une version publique de Redshift dans une seule Zone de disponibilité, avec plusieurs nœuds de calcul et qui relève du protocole de maintenance en cours ou précédent décrit dans le [Guide de l'utilisateur d'Amazon Redshift](#).
- « Redshift Serverless Workgroup » est défini comme un groupe de travail Serverless Amazon comme indiqué dans le [Guide de l'utilisateur d'Amazon Redshift](#).
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité multi-nœuds et Serverless » concernant un Cluster multi-nœuds ou un Redshift Serverless Workgroup, selon le cas, est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute d'indisponibilité du Cluster multi-nœuds ou du Redshift Serverless Workgroup, selon le cas, pendant le cycle de facturation mensuel impacté. Si vous n'avez utilisé le Cluster multi-nœuds ou Amazon Redshift Workgroup, selon le cas, que pendant une partie du mois, le Cluster multi-nœuds ou Amazon Redshift Workgroup sera réputé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où il n'aura pas été utilisé.

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.

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte AWS admissible et en vigueur.
- « Cluster à nœud unique » est défini comme un cluster exécuté sur une version publique de Redshift dans une seule Zone de disponibilité, n'ayant pas plus d'un nœud de calcul et qui relève du protocole de maintenance en cours ou précédent décrit dans le [Guide de l'utilisateur d'Amazon Redshift](#).
- Le « Pourcentage de disponibilité du nœud unique » pour un Cluster à nœud unique donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute d'indisponibilité du cluster au cours du cycle de facturation mensuel impacté. Si vous n'avez exécuté le Cluster à nœud unique que pendant une partie du mois, le Cluster à nœud unique sera réputé avoir été disponible 100 % du temps pendant la partie du mois où il n'était pas utilisé.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que l'ensemble des connexions vers un cluster en cours d'exécution échouent pendant un intervalle d'une minute.