

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 Neptune

Dernière mise à jour : 2 avril 2025

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Neptune est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Neptune (« Neptune ») et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Neptune. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client d'AWS](#) ou de tout 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 dans la limite de ladite divergence. 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 deux engagements ANS pour Amazon Neptune : (1) une instance de base de données multi-AZ, un cluster de bases de données multi-AZ et un ANS graphique multi-AZ ; et (2) une instance de base de données unique et un ANS graphique AZ unique.

Instance de base de données multi-AZ, cluster de bases de données multi-AZ et ANS graphique multi-AZ

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque instance de base de données multi-AZ, chaque cluster de bases de données multi-AZ et chaque graphique multi-AZ disponibles avec un pourcentage de disponibilité mensuelle, comme indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (« l'instance de base de données multi-AZ, le cluster de bases de données multi-AZ et l'ANS graphique 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 %

Instance de base de données unique et ANS graphique AZ unique

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque instance de base de données unique et chaque ANS graphique AZ unique disponibles avec un pourcentage de disponibilité mensuelle, comme indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (« l'instance de base de données unique et l'ANS graphique AZ unique ») :

Pourcentage de disponibilité mensuelle de l'instance de base de données unique	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 les instances de base de données multi-AZ, les clusters de bases de données multi-AZ ou les graphiques multi-AZ qui ne respectaient pas le contrat ANS de l'instance de base de données multi-AZ, du cluster de bases de données multi-AZ ou du graphique multi-AZ, selon le cas ; ou pour les instances à base de données unique et les graphique AZ unique qui n'ont pas respecté le contrat ANS d'instance de base de données unique et de graphique AZ unique dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le contrat ANS, le cas échéant, n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de Neptune. 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 l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Neptune sera de recevoir un Crédit de service (si vous y avez droit) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devrez soumettre une réclamation en [créant une demande dans le Centre de support AWS](#). Nous devons recevoir votre demande avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure les informations indiquées ci-dessous, conformément à l'Accord de niveau de service applicable :

- i. les mots « Demande de crédit ANS Amazone Neptune » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
- iii. les identifiants de l'instance, du cluster ou du graphique de base de données et les régions AWS de l'instance de base de données unique, du graphique AZ unique, des instances de base de données multi-AZ, des clusters de base de données multi-AZ ou des graphiques multi-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 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 ANS Neptune

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de Neptune, ou à tout autre problème de performance de Neptune, directement ou indirectement : (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou l'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation de Neptune ; (ii) qui résultent de toute action ou inaction volontaire de votre part ; (iii) qui résultent de nœuds appartenant à des [instances polyvalentes burstables](#) ; (iv) qui résultent du fait que vous n'avez pas suivi les [bonnes pratiques](#) décrites dans le Guide de l'utilisateur de Neptune ; (v) qui entraînent un long délai de récupération en raison d'une capacité IO insuffisante pour la charge de travail de votre base de données ; (vi) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (vii) qui découlent de notre suspension et de notre résiliation de votre droit d'utiliser Neptune conformément à l'Accord.

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel ou le calcul du pourcentage de disponibilité pour une instance de base de données unique et un graphique AZ unique, le cas échéant nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « Zone de disponibilité » (AZ) désigne un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (p. ex. : é.-u.-ouest-1a).
- Le « pourcentage de disponibilité d'une instance de base de données unique et d'un graphique AZ unique » pour une instance de base de données unique ou un graphique AZ unique donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel au cours duquel l'instance de base de données unique ou le graphique AZ unique était « indisponible ». Si vous n'avez exécuté cette instance à base de données unique ou ce graphique AZ unique que pendant une partie du mois, votre instance à base de données unique ou votre graphique AZ unique est supposé(e) être disponible à 100 % pour la partie du mois où il/elle n'était pas en cours d'exécution.
- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » pour une instance de base de données multi-AZ, un cluster de bases de données multi-AZ ou un graphique multi-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 l'instance de base de données multi-AZ, le cluster de bases de données multi-AZ ou le graphique multi-AZ était « indisponible ». Si vous avez exécuté cette instance de base de données multi-AZ, ce cluster de bases de données multi-AZ ou ce graphique multi-AZ pendant une partie du mois seulement, votre instance de base de données multi-AZ, votre cluster de bases de données multi-AZ ou votre graphique multi-AZ est supposé(e) être disponible à 100 % pour la partie du mois où il/elle n'était pas en cours d'exécution.

- « Instance de base de données multi-AZ » désigne une instance de base de données Neptune avec l'option de déploiement multi-AZ sélectionnée.
- « Graphique multi-AZ » désigne un graphique Neptune Analytics dont au moins une réplique se trouve dans une autre AZ.
- « Cluster de base de données multi-AZ » désigne un cluster Neptune composé d'au moins deux instances Neptune dans au moins deux zones de disponibilité (AZ) AWS.
- « Instance de base de données unique » désigne une instance de base de données Neptune dans laquelle l'utilisateur a sélectionné l'option « Non » pour le déploiement multi-AZ.
- « Graphique AZ unique » désigne un graphique de Neptune Analytics dans lequel l'utilisateur a sélectionné « 0 » réplique dans d'autres AZ.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les demandes de connexion à l'instance de base de données unique, au graphique AZ unique, à l'instance de base de données multi-AZ, au cluster de base de données multi-AZ ou au graphique multi-AZ en cours d'exécution applicables échouent pendant un intervalle de 1 minute.