

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 Keyspaces

Dernière mise à jour : 24 mai 2023

Le présent Accord de niveau de service Amazon Keyspaces (pour Apache Cassandra) (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Keyspaces (pour Apache Cassandra) (« Keyspaces ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Keyspaces. 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 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 des efforts commercialement raisonnables pour rendre Keyspaces disponible pour chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, au cours de tout cycle de facturation mensuel, de (a) au moins 99,999 % lorsque l'ANS de réplication multi-régionale est applicable, ou (b) au moins 99,99 % lorsque l'ANS Standard est applicable (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Keyspaces 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 Keyspaces 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
SLA de réplication multirégion	Inférieur à 99,999 %, 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 Standard	Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %

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.

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 Keyspaces dont vous serez redevable par ailleurs. 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 de Keyspaces, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste en la 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 devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit CNS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les région(s) AWS à l'égard de laquelle (desquelles) vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuel pour chaque région AWS au titre du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS, pendant la durée du cycle de facturation ; et
- (iii) les registres de votre Demande qui documentent les erreurs pour la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel mentionné 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. 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 de l'ANS Keyspaces

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou cessation d'Amazon Keyspaces ni à toute autre question de performance d'Amazon Keyspaces, qui, directement ou indirectement : (i) serait causée par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure ou problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Keyspaces ; (ii) résulterait d'une quelconque action ou inaction volontaire de votre part (p. ex., amplification de la capacité

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.

fournie, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations VPC ou paramétrage des justificatifs d'identité, téléchargement d'un mauvais format de progiciel, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; (iii) résulterait de ce que vous n'avez pas suivi les directives et les meilleures pratiques décrites dans la Documentation Amazon Keyspaces sur le Site AWS ; (iv) résulterait de données saisies ou d'opérations provenant de l'utilisation d' Amazon Keyspaces ; ou (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Keyspaces conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions de l'ANS Amazon Keyspaces »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrions verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Keyspaces qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux ressources Keyspaces fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Le calcul de la Disponibilité ANS réplification multi-régionale prend en compte toutes les Demandes concernant l'ensemble de vos tables dans la région AWS ainsi que leurs tables de réplification correspondantes dans d'autres régions AWS.
- Le calcul de la Disponibilité ANS Standard prend en compte toutes les Demandes concernant l'ensemble de vos tables Keyspaces dans la région AWS applicable.
- Une « erreur » est une demande qui aboutit à un code d'erreur 1xxx ou 00xx.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée correspond à la moyenne de la Disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS Keyspaces.
- Une « Requête » est une action initiée par le client d'un type spécifiquement répertorié comme étant pris en charge par Keyspaces dans la section Référence du langage CQL [du Guide du développeur Keyspaces](#).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- L'« ANS Standard » est l'Engagement de service applicable lorsque l'une quelconque de vos tables Amazon Keyspaces dans la région AWS applicable ne fait pas partie des Tables multi-régionales, ou lorsque l'applicabilité de l'ANS réplification multi-régionale s'est éteinte car vous n'avez pas tenté raisonnablement de basculer sur un système de secours en cas de problème de disponibilité dans une seule région AWS.