

Contrat de niveau de service Amazon DynamoDB

Dernière mise à jour : le 14 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon DynamoDB (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon DynamoDB (« DynamoDB ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant DynamoDB. En cas de conflit entre les modalités du présent SLA et les modalités du Contrat client AWS ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous qui régit l'utilisation que vous faites de nos Services (le « Contrat »), les modalités du présent SLA s'appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans les présentes sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité de DynamoDB selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle pour chaque région AWS pendant tous les cycles de facturation mensuels a) d'au moins 99,999 % si le SLA Global Tables s'applique ou b) d'au moins 99,99 % si le SLA standard s'applique (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à DynamoDB, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais suivants que vous avez versés en contrepartie de DynamoDB pour le cycle de facturation mensuel pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans une région AWS donnée s'est situé à l'intérieur des fourchettes indiquées dans le tableau qui suit : a) si le Global Tables SLA s'applique, les frais totaux que vous avez versés en contrepartie de DynamoDB dans la région AWS, majorés des frais qui sont décrits à la section *Global Tables* de la page de la tarification relative à Amazon DynamoDB qui est affichée sur le site d'AWS et que vous avez versés relativement aux tables de réplication correspondantes dans d'autres régions AWS ou b) si le SLA standard s'applique, les frais totaux que vous avez versés en contrepartie de DynamoDB dans la région AWS applicable.

	Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Global Tables SLA	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 95,0 %	100 %
SLA Standard	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 95,0 %	100 %

Nous déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie de DynamoDB. À notre discrétion, nous pouvons créditer les Crédits de

service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l'égard du cycle de facturation pendant lequel l'indisponibilité est survenue. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d'AWS. Les Crédits de service ne sont applicables et crédités que si le montant des crédits relatifs au cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 \$ US). Les Crédits de service ne peuvent être transférés ni affectés à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, le seul et unique recours dont vous pourriez vous prévaloir en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement de DynamoDB, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir DynamoDB, sera l'obtention de Crédits de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

Demande de crédit et modes de paiement

Afin de recevoir des Crédits de service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre de soutien technique AWS. Votre demande de crédit n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les éléments suivants :

- (i) les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne « Objet »;
- (ii) le cycle de facturation et les régions AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans cette région AWS pour le cycle de facturation et les dates et heures précises et les Disponibilités pour chaque intervalle de cinq minutes où la Disponibilité a été inférieure à 100 % dans la région AWS en question pendant le cycle de facturation;
- (iii) l'historique de votre demande documentant les erreurs qui ont causé l'interruption que vous invoquez (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de disponibilité mensuelle qui fait l'objet de votre demande de crédit et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons les Crédits de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où vous avez présenté votre demande de crédit. Si vous ne présentez pas de demande de crédit ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité aux Crédits de service.

Exclusions du SLA Amazon DynamoDB

L'Engagement de service ne s'applique pas si DynamoDB n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement surviennent pour les raisons suivantes : (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation de DynamoDB, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) le fait que vous ne vous conformiez pas aux pratiques exemplaires décrites dans le guide de l'utilisateur DynamoDB qui est affiché sur le site d'AWS, (iv) le fait qu'il y ait un délai de récupération supplémentaire attribuable au nombre insuffisant d'unités de demande de lecture et d'unités de demande d'écriture fournies par rapport à la charge de travail de votre base de données, (v) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (iv) le fait

que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser DynamoDB ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon DynamoDB »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent expressément dans le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée pour chaque intervalle de cinq minutes sous forme de pourcentage des Demandes traitées par DynamoDB qui n'échouent pas à cause d'Erreurs. Si vous n'avez soumis aucune Demande pendant un intervalle de cinq minutes, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.
- Le calcul de la Disponibilité aux termes du Global Tables SLA tient compte de toutes les Demandes relatives à toutes vos tables DynamoDB dans la région AWS ainsi que de leurs tables de réplication correspondantes d'autres régions AWS.
- Le calcul de la Disponibilité aux termes du SLA standard tient compte de toutes les Demandes relatives à toutes vos tables DynamoDB dans la région AWS applicable.
- Une « Erreur » est une Demande à l'égard de laquelle un code d'erreur 500 ou 503 est envoyé, comme il est décrit sur la page consacrée aux erreurs courantes relatives à DynamoDB qui est affichée sur le site d'AWS.
- Le « Global Tables SLA » est l'Engagement de service qui s'applique si toutes vos tables DynamoDB dans la région AWS applicable font partie des Global Tables, comme il est décrit sur la page *Global Tables* du site d'AWS, pendant tout le cycle de facturation mensuel applicable et que vous faites des tentatives de basculement raisonnables dans l'éventualité où il y aurait un problème de disponibilité dans une seule région AWS.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » dans une région AWS donnée est calculé en faisant la moyenne de la Disponibilité de tous les intervalles de cinq minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tiennent pas compte du temps d'arrêt qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon DynamoDB.
- Une « Demande » est une action lancée par le client qui est expressément désignée comme étant prise en charge par DynamoDB dans les documents de référence relatifs aux API DynamoDB qui sont affichés sur le site d'AWS. Pour plus de précision, les Demandes ne comprennent pas les actions énumérées relativement à d'autres produits ou services (par exemple, Amazon DynamoDB Accelerator ou Amazon DynamoDB Streams).
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessus, que nous pouvons créditer à un compte admissible.

- Le « SLA standard » est l'Engagement de service qui s'applique si l'une ou l'autre de vos tables DynamoDB dans la région AWS applicable ne fait pas partie des Global Tables ou si le Global Tables SLA s'appliquerait normalement, mais que vous ne faites pas des tentatives de basculement raisonnables dans l'éventualité où il y aurait un problème de disponibilité dans une seule région AWS.