

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 CloudSearch

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon CloudSearch (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon CloudSearch (« CloudSearch ») et s'applique séparément à chaque compte qui utilise CloudSearch. En cas de conflit entre les conditions du présent CNS 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 CNS 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Domaines Multi-AZ sur CloudSearch disponibles avec un pourcentage de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Tout non-respect par CloudSearch 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 en tant que pourcentages des frais payés par vous pour le Domaine Multi-AZ qui n'a pas respecté l'Engagement de service au cours d'un cycle de facturation conformément au barème ci-dessous.

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	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 95,0 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements CloudSearch 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 CloudSearch sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

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.

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 ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
- (iii) les noms et les régions AWS des Domaines Multi-AZ touchés ; 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 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 à l'ANS Amazon CloudSearch

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de CloudSearch, ni à tout autre problème de performance de CloudSearch : (i) occasionné(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou problème d'accès Internet ou s'y rapportant au-delà du point de démarcation de CloudSearch ; (ii) qui résulte d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résulte d'opérations qui ne sont pas prises en charge dans la version de CloudSearch utilisée dans le Domaine Multi-AZ ; (iv) qui résulte du fait que vous n'avez pas suivi les [meilleures pratiques](#) décrites dans la FAQ de CloudSearch sur le Site AWS ; (v) qui résulte de votre utilisation de domaines ou d'API CloudSearch qui faisaient partie de versions antérieures de CloudSearch ; (vi) qui résulte de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (vii) qui découle de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser CloudSearch conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de CloudSearch »).

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

- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un Domaine multi-AZ est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 5 minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Domaine multi-AZ était Indisponible. Si vous n'avez exécuté ce Domaine multi-AZ que pendant une partie du mois, votre Domaine multi-AZ est supposé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS de CloudSearch.

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.

- « Domaine Multi-AZ » désigne un domaine CloudSearch où le paramètre Multi-AZ est défini comme vrai.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les Requêtes au Domaines Multi-AZ en cours d'exécution pendant un intervalle de 5 minutes échouent avec des Erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « Demande » est une opération de téléchargement ou de recherche initiée par le client, telle que décrite dans la [Documentation CloudSearch](#) sur le site AWS.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.