



CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) DE REDIS ENTERPRISE CLOUD

Dernière mise à jour : 21 mars 2019

Général

Le présent contrat de niveau de service («Service Level Agreement» ou « **SLA** ») s'applique à l'utilisation de Redis Labs comme ("**nous**" "**Redis Labs** » ou « **nous** ") [les services](#) Redis Enterprise Cloud ("**Redis Enterprise Cloud** » ou « les **Services**"), offerts aux conditions de nos [Conditions de service du cloud](#) ou de tout autre contrat signé avec nous régissant nos produits et nos services (le « **Contrat** »). Le présent contrat SLA s'applique uniquement aux déploiements de bases de données Redis Enterprise Cloud avec réplication activée, qui ont duré au moins 24 heures, et s'applique séparément à chaque compte utilisant les services. Il est précisé que le présent SLA est régi par les conditions du Contrat et ne saurait y déroger (les termes commençant par une majuscule, sauf indication contraire dans les présentes, ont le sens spécifié dans le Contrat).

Redis Labs se réserve le droit de modifier les conditions du présent SLA en publiant des mises à jour sur son site Internet, les modifications prenant effet à leur date de publication.

Engagements de niveau de service

Redis Labs fera tout ce qui est commercialement possible pour maximiser la disponibilité de ses services et fournira les pourcentages de disponibilité mensuels (définis ci-dessous) (a) d'au moins 99,999 % si le SLA Actif-Actif (défini ci-dessous) s'applique ; (b) d'au moins 99,99 % si le SLA Multi-AZ (défini ci-dessous) s'applique ; ou (c) d'au moins 99,9 % si le SLA standard (défini ci-dessous) s'applique (il s'agit de notre « **Engagement de niveau service** »). Si Redis Enterprise Cloud ne respecte pas cet engagement de niveau service, vous aurez droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Définitions

“« **SLA Actif-Actif** » s'applique aux déploiements de bases de données de type Actif-Actif

“« **SLA Multi-AZ** » s'applique aux déploiements de bases de données Multi-AZ qui ne font pas partie d'un déploiement de type Actif-Actif

“« **SLA standard** » s'applique aux déploiements de bases de données standard qui ne font pas partie d'un déploiement de type Actif-Actif

« **Minutes de déploiement** » est le nombre total de minutes pendant lesquelles une base de données donnée a été déployée avec les Services au cours d'un mois de facturation

"« **Minutes disponibles maximum** » est la somme de toutes les minutes de déploiement sur toutes les bases de données déployées par un Client dans un abonnement aux services donné au cours d'un mois de facturation

"« **Temps d'arrêt** » est le nombre total de minutes de déploiement cumulées (sur toutes les bases de données déployées par un Client dans un Abonnement aux services donné) pendant lesquelles la base de données n'est pas disponible. Une minute est considérée comme indisponible pour une base de données déterminée lorsque toutes les tentatives continues d'un Client pour établir une connexion à la base de données Redis Enterprise Cloud pendant cette minute ont échoué. Cependant, pour les SLA Actif-Actif, une minute est considérée comme indisponible lorsque toutes les tentatives continues d'un Client pour établir une connexion à toutes les bases de données Redis Enterprise Cloud sous déploiement Actif-Actif dans cette minute ont échoué. En outre, « Temps d'arrêt » n'inclut pas les temps d'arrêt planifiés pour la maintenance ou les mises à niveau. Il est précisé que les minutes d'indisponibilité partielles ne seront pas prises en compte dans les Temps d'arrêt.

“Le « **Pourcentage de disponibilité mensuelle** » d'une base de donnée est calculé comme les Minutes de disponibilité maximum moins les Temps d'arrêt divisé par les Minutes de disponibilité maximum pour un abonnement aux Services donné au cours d'un mois de facturation. Ce Pourcentage de disponibilité mensuelle est représenté par la formule suivante :

$$\% \text{ de disponibilité mensuelle} = (\text{Minutes de disponibilité maximum} - \text{Temps d'arrêt}) / \text{Minutes de disponibilité maximum}$$

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés comme pourcentage des frais mensuels suivants que vous avez payés pour un abonnement Redis Cloud Enterprise qui n'a pas respecté l'Engagement de niveau de service applicable, au cours d'un cycle de facturation conformément au calendrier ci-dessous :

| | Pourcentage de disponibilité | Pourcentage de Crédit de |
|-----------------|--|--------------------------|
| SLA Actif-Actif | Inférieur à 99,999 % mais égal ou supérieur à 99 % | 10 % |
| | Inférieur à 99 % | 25% |
| SLA Multi-AZ | Inférieur à 99,99% mais égal ou supérieur à 99 % | 10 % |
| | Inférieur à 99 % | 25% |

| | | |
|--------------|---|------|
| SLA standard | Inférieur à 99,9% mais égal ou supérieur à 99 % | 10 % |
| | Inférieur à 99 % | 25% |

Ces Crédits de service ne seront appliqués que sur les futurs paiements pour Redis Enterprise Cloud. Nous pourrons, à notre seule et entière discrétion, payer ces Crédits de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'Engagement de niveau service n'a pas été respecté. Les Crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part de Redis Labs. Les Crédits de service ne pourront être transférés ou appliqués à aucun autre compte. Sauf indication 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 Redis Enterprise Cloud conformément à l'Engagement de niveau de service ou à toute autre déclaration ou garantie de notre part est la perception des Crédits de service (si éligibles) conformément aux termes du présent SLA.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devez procéder comme suit : (1) ouvrir un ticket d'assistance auprès de Redis Labs dans les 24 heures suivant la première prise de connaissance d'un événement qui a eu une incidence sur la disponibilité du service, et (2) envoyer à Redis Labs une demande de crédit concernant cet événement, y compris les informations spécifiées ci-dessous et celles connexes que nous pourrions être amenés à vous demander, à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit. Par exemple, si le Temps d'arrêt s'est produit le 15 février, nous devons recevoir votre ticket d'assistance dans les 24 heures suivant la prise de connaissance de ce temps d'arrêt par vos soins ainsi que la demande de crédit accompagnée de toutes les informations requises avant le 31^{mars}. La demande de crédit doit comprendre au minimum :

- i. La mention « Demande de crédit SLA » dans le champ objet ;
- ii. la date et l'heure de chaque évènement de Temps d'arrêt subi ;
- iii. le nom de la ou des bases de données, le nom du ou des clouds et les régions de la base de données concernés ;
- iv. les fichiers-journaux attestant les erreurs et l'indisponibilité effective signalée (toute information de nature confidentielle ou sensible éventuellement présente dans ces fichiers-journaux devra être préalablement supprimée ou remplacée par des astérisques) ; et
- v. des descriptions de vos tentatives de remédier aux évènements ayant mené aux temps d'arrêt au moment de leur survenance. Vous devrez aider dans la mesure du possible Redis Labs à diagnostiquer et à résoudre les éventuels problèmes.

En cas de confirmation de notre part du pourcentage de disponibilité mensuelle de la demande de crédit en question et que ce pourcentage est inférieur à l'engagement de niveau service prévu, nous vous accorderons les Crédits de service lors du cycle de facturation suivant le mois au cours duquel la demande de crédit a été transmise. À défaut d'envoi de la demande de crédit et des autres informations requises plus haut, vous ne recevrez pas les Crédits de service. Qui plus est, vous devrez être en règle avec les conditions du Contrat afin de pouvoir être éligible au Crédit de service (le cas contraire, vous n'y aurez pas droit même si toutes les autres conditions ci-dessous sont remplies).

Exclusions des SLA

Sauf indication contraire, le présent SLA ne s'applique pas aux problèmes de performances ou de disponibilité (et ceux-ci ne seront pas pris en compte dans aucun des calculs de temps d'arrêt) survenant suite :

- À la suspension décrite dans le Contrat.
- À une quelconque action volontaire ou absence d'action de votre part ou de la part d'un tiers (par ex. : redémarrage, arrêt ou tout accès à une instance de cloud qui fait partie de Redis Enterprise Cluster ; si Redis Enterprise Cloud est déployé sur votre VPC, ces actions peuvent inclure une mauvaise configuration des groupes de sécurité, de configuration du VPC ou des paramètres d'identification, ayant mené à la désactivation des clés de cryptage ou les ayant rendues inaccessibles, des tentatives de connexion à partir d'une adresse IP qui n'a pas été confirmée et ajoutée à la liste blanche des adresses IP approuvées, des tentatives de connexion lorsque le nombre de connexions est déjà à la limite des problèmes de DNS côté client, etc...);
- À des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable (par ex.e, le cas de catastrophes naturelles, guerre, actes de terrorisme, émeutes, action gouvernementale ou défaillance d'un réseau ou d'un appareil sur votre site ou entre votre site et nos services) ;
- À l'utilisation de services, de matériel informatique ou de logiciels fournis par un tiers, y compris en raison d'une bande passante inadéquate ou liés à des logiciels ou services tiers, tels que les services de plate-forme sur le cloud sur lesquels Redis Enterprise Cloud est exécuté ;
- À votre utilisation des Services après que nous vous ayons conseillé de modifier votre utilisation des Services et que vous ne l'avez pas fait ;
- Pendant que ou en rapport à la prévisualisation, la version préalable, la version bêta ou les versions d'essai du Service, une version défectueuse du Service est toujours en attente de votre accord afin d'être mise à niveau à une meilleure version, fonctionnalité ou logiciel (tel que déterminé par nos soins) ;
- À une quelconque action non autorisée ou absence d'action de votre part lorsque cela est nécessaire, ou de la part de vos employés, agents, sous-traitants ou fournisseurs, ou de toute personne ayant accès à notre réseau au moyen de vos mots de passe ou de votre équipement, ou à votre incapacité à mettre en place les pratiques de sécurité appropriées ;
- À votre incapacité à respecter les configurations requises, à utiliser les plates-formes prises en charge, à suivre les politiques pour une utilisation acceptable ou votre utilisation du Service d'une manière incompatible avec les caractéristiques et les fonctionnalités du Service (par ex. : les tentatives

d'effectuer des opérations qui ne sont pas prises en charge) ou incompatibles avec les directives que nous publions ;

- À une saisie, instructions ou arguments défectueux (par ex. : une demande d'exécution d'un script Lua qui s'exécute en boucle de façon infinie) ;
- À des tentatives de votre part d'effectuer des opérations dépassant les quotas prescrits ou à une limitation de notre part suite à des comportements abusifs suspects ; ou

À la suspension et à la résiliation de notre part de votre droit d'utiliser Redis Enterprise Cloud en vertu du Contrat.

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux explicitement utilisés dans notre calcul du pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pouvons alors, à notre seule et entière discrétion, décider de tenir compte de ces facteurs et vous accorder le Crédit de service correspondant.