



CONDITIONS DE SERVICE DU REDIS ENTERPRISE CLOUD

Dernière mise à jour : 14 novembre 2019

Bienvenue et merci d'avoir utilisé les services [Redis Enterprise Cloud](#), qui incluent les niveaux Essentials et Pro («**Services Cloud**»)! Ces Conditions générales de service («**CGU liées au Cloud**») sont un contrat juridiquement contraignant et décrivent vos droits et responsabilités en tant que client des services cloud spécifiés ci-dessous, et d'autres services de ce type que nous pouvons offrir à tout moment sous réserve de leurs termes et conditions spécifiques si existants. Si vous utilisez les Services Cloud pour le compte d'une organisation, vous déclarez et garantisiez que vous avez le pouvoir de lier cette organisation à ces CGU liées au Cloud. Si vous n'acceptez pas ces CGU liées au Cloud, veuillez ne pas vous inscrire ni utiliser aucun des Services Cloud. Redis Labs («**Redis Labs**» «**us**» ou «**nous**») et vous (où«**vous**» ou «**client**») signifie l'entité que vous représentez ou, si cela ne s'applique pas, vous individuellement) peuvent chacun être désignés comme une«**partie**» et collectivement comme les«**Parties**». Vous passez ces CGU liées au Cloud avec l'entité Redis Labs suivante, en fonction de votre emplacement : (i) avec Redis Labs, Inc., si vous êtes dans les Amériques ou en Asie (y compris l'Inde) ; (ii) avec Redis Labs UK Ltd., si vous vous trouvez en Europe, au Moyen-Orient (autre qu'Israël) ou en Afrique ; ou (iii) avec Redis Labs Ltd., si vous vous trouvez en Israël.

1. Les Services Cloud

Nous sommes heureux de vous fournir un accès et une utilisation de nos Services Cloud, conformément à ces CGU liées au Cloud. Les Services Cloud s'exécutent dans des environnements de cloud public sous nos comptes cloud. Vous pouvez utiliser les Services Cloud sans frais («**Services Gratuits**»), à condition que cette utilisation soit limitée par chaque utilisateur (un individu ou une entreprise) à un (1) abonnement Redis Enterprise Cloud Essentials jusqu'à la capacité ou les délais indiqués dans la section Prix (lien ci-dessus). Nous nous réservons le droit d'interrompre la fourniture des services gratuits à tout moment, sans préavis. Si vous avez acheté les Services cloud et payé les Frais de services, nous vous offrons nos Services de d'assistance comme décrit dans l'annexe A, ainsi que notre [Contrat de niveau de service cloud](#) («**SLA**»).

2. Enregistrement de votre compte

Pour utiliser les Services cloud, nous vous demandons d'obtenir un compte («**Compte**») en

complétant notre processus d'inscription et en définissant un ID utilisateur et un mot de passe. Lors de votre inscription chez nous, vous devez : (i) communiquer des informations authentiques, à jour et complètes sur vous-même, et (ii) mettre à jour ces informations afin qu'elles soient toujours authentiques, à jour et complètes. Vous êtes responsable de votre compte et vous seul pouvez l'utiliser. Si vos identifiants de connexion sont perdus ou volés, ou si vous avez connaissance d'une utilisation non autorisée de votre compte ou des Services cloud, veuillez contacter l'[Assistance Redis Labs](#).

Nous pouvons collecter certains enregistrements de Compte et utiliser des données et des informations sur vous et votre utilisation des Services cloud et autrement en relation avec ces CGU liées au Cloud. Toute collecte et utilisation de toutes ces données et informations se fera conformément aux présentes CGU liées au Cloud et à notre [Politique de confidentialité](#) que vous reconnaissez.

Les Services Cloud sont accessibles uniquement aux utilisateurs enregistrés chez nous ou chez notre Partenaire (tel que défini ci-dessous). Nous nous réservons le droit de refuser tout Enregistrement de compte.

3. Frais, Taxes et Paiements

Vous pouvez acheter les Services cloud directement chez nous via notre site Web ou via l'un de nos partenaires revendeurs tiers («Partenaires») en payant les frais de services («Frais de services»), conformément à notre barème de frais («Barème de frais»). Le Barème des frais pour les Services cloud achetés directement chez nous peuvent être consultés sur la [page Tarification](#) du Redis Enterprise Cloud. Le Barème des frais pour les Services cloud achetés auprès de nos Partenaires sont disponibles sur leurs sites.

En fournissant une carte de crédit ou un autre mode de paiement accepté par nous («Mode de paiement») pour le paiement des Frais de services, vous nous autorisez à facturer au Mode de paiement les Frais de service applicables au Barème des frais en vigueur, et tous les autres frais que vous pouvez encourir en relation avec votre utilisation des Services Cloud.

Vous vous engagez à payer tous les frais applicables spécifiés pour les Services Cloud (y compris tous les frais d'utilisation dépassant les autorisations). Le Barème des frais exclut les droits de douane ou autres droits, taxes et prélèvements similaires imposés par une autorité, qui seront ajoutés à vos Frais de services. Vous acceptez de payer toutes les taxes sur les ventes, la valeur ajoutée ou autres taxes similaires imposées par la loi applicable que nous devons payer en fonction des Services Cloud auxquels vous êtes abonné, à l'exception des taxes basées sur nos revenus. Vous nous autorisez par la présente à vous facturer des frais mensuels récurrents en fonction de notre Barème de frais actuel pour les Services cloud. Nous ne sommes pas en mesure d'accorder des crédits ou des remboursements pour les Frais de services prépayés, les frais uniques ou d'autres

frais déjà dus ou payés.

4. Votre Propriété, Traitement et Protection des données

Vos données (« Données client ») sont constituées de toutes les données et informations que vous ou vos utilisateurs autorisés fournissez ou saisissez dans les Services cloud. Votre utilisation des Services cloud n'affectera pas vos droits de propriété sur les Données client. Les Données client restent vos données à tout moment et vous êtes seul responsable de vous assurer que vos données, et votre utilisation de celles-ci, sont conformes à ces CGU liées au Cloud et à la loi applicable. Nous pouvons être amenés à faire des choix de conception pour administrer techniquement les Services cloud, par exemple, comment répliquer, stocker, mettre à l'échelle, regrouper, compresser, décompresser ou sauvegarder vos Données client. Par la présente, vous nous donnez toutes les autorisations nécessaires pour faire de tels choix de conception et utiliser vos Données client. Vous êtes seul responsable de l'obtention de tous les droits et autorisations nécessaires pour activer et nous accorder ces droits et autorisations. De plus, vous nous déclarez et garantissez que : (a) vous disposez de tous les droits sur vos Données client nécessaires pour accorder les droits prévus par les présentes CGU ; et (b) qu'aucune de vos données client ne viole ces CGU, toute loi applicable ou la propriété intellectuelle ou tout autre droit d'un tiers.

Si des Données client peuvent être soumises à une réglementation gouvernementale restrictive ou peuvent nécessiter des mesures de sécurité allant au-delà de celles que nous avons spécifiées pour les Services cloud, vous n'entrerez pas, ne fournirez pas ou n'autoriserez pas ces données client sur les Services cloud. Vos Données client ne doivent pas inclure d'informations de santé protégées, sauf si vous avez signé un Accord de partenariat commercial avec nous.

Vous déclarez et garantissez que votre utilisation des Services cloud est conforme à toutes les lois et réglementations applicables, y compris, sans limitation, les lois applicables en matière de protection de la confidentialité des données. Dans la mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique à vos Données client, notre [Addendum sur le Traitement des données](#) (DPA) s'applique et fait partie intégrante du présent Contrat.

Vous êtes responsable d'évaluer l'adéquation des Services cloud pour votre utilisation prévue et les Données client et de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les fonctionnalités de protection des données disponibles appropriées pour les Données client utilisées avec les Services cloud. En utilisant les Services cloud, vous acceptez la responsabilité de votre utilisation des services et reconnaissez qu'ils répondent à vos exigences et aux instructions de traitement pour permettre la conformité aux lois applicables.

5. Droits et limites d'utilisation

Vous pouvez accéder et utiliser les Services cloud uniquement dans la mesure autorisée par ces CGU. Vous êtes responsable de votre utilisation des Services cloud par tout tiers qui accède aux

Services cloud avec vos Identifiants de compte en votre nom. Vous ne pouvez pas utiliser les Services cloud en violation des lois et réglementations d'une juridiction, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les dispositions applicables relatives à la confidentialité et à la protection des données, aux droits de propriété intellectuelle ou aux restrictions sectorielles.

Redis Labs ou ses concédants de licence détiennent et se réservent exclusivement tous les droits, titres et intérêts sur et aux Services Cloud, y compris toutes améliorations ou dérivés de ceux-ci. Aucun titre ou propriété d'un droit de propriété relatif aux Services cloud n'est transféré au Client ou à tout utilisateur en vertu des présentes CGU liées au Cloud. Tous les droits non expressément accordés au Client sont réservés par Redis Labs.

Vous ne pouvez pas : (i) faire de l'ingénierie inverse, désassembler ou décompiler les Services cloud ou appliquer tout autre processus ou procédure pour dériver le code source ou faire de l'ingénierie inverse sur les Services Cloud, (ii) modifier, changer, altérer, réparer ou créer des œuvres dérivées de tout composant des Services cloud ; (iii) divulguer les informations confidentielles de Redis Labs telles que définies ci-dessous ; (iv) utiliser les Services Cloud d'une manière conçue ou destinée à éviter de dépasser les limites d'utilisation ou d'engager des frais ; (v) attribuer, revendre ou sous-louer l'accès aux Services Cloud à tout tiers ; (vi) utiliser les Services Cloud en relation avec tout travail dérivé de ceux-ci ; (vii) tenter de contourner, désactiver ou autrement rendre inefficace les fonctionnalités de sécurité utilisées par les Services Cloud ; (viii) utiliser les Services Cloud pour effectuer une activité nuisible ; ou (ix) traiter tout contenu nuisible vers ou via les Services Cloud.

Informations confidentielles désigne des informations, sous quelque forme ou format que ce soit, marquées confidentielles, identifiées comme Informations confidentielles au moment de la divulgation ou la nature des informations et le mode de divulgation sont tels qu'une personne raisonnable comprendrait qu'elles sont confidentielles. Les informations confidentielles incluent, sans s'y limiter, le code source, les références, les prix, les feuilles de route, les mesures de sécurité et les rapports. Vous déploierez au moins des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la confidentialité des Informations confidentielles, vous vous engagez à n'utiliser les Informations confidentielles qu'à des fins conformes aux présentes Conditions de la version d'essai du logiciel et vous nous informerez rapidement de toute utilisation ou divulgation non autorisée d'Informations confidentielles. Les informations confidentielles peuvent être divulguées et utilisées par vos employés, partenaires, sous-traitants, conseillers professionnels et tiers ayant un besoin de savoir et qui sont soumis à une obligation de confidentialité similaire.

6. Modifications ou interruption des Services Cloud

Il se peut que nous devions faire des choix de conception pour administrer techniquement les Services Cloud, par exemple dans la façon dont nous répliquons, stockons, adaptons, regroupons, compressons, décompressons ou sauvegardons vos Données client. Vous nous autorisez par la présente à faire des choix de conception. Parfois, vous pourrez rencontrer des interruptions, des retards ou des erreurs dans les Services Cloud. Cela peut être dû à un certain nombre de raisons,

notamment la maintenance que nous effectuons sur notre site Web, ainsi que des raisons indépendantes de notre volonté.

Vous reconnaissez que nous pouvons, à notre seule discrétion et à tout moment, mettre à niveau les Services Cloud pour incorporer de nouvelles fonctionnalités, des mises à jour de fonctionnalités ou des corrections de bugs. Nous ne pouvons pas fournir d'avis sur les mises à niveau relatives à Redis Cloud Essentials. Un avis par courrier électronique (l'« Avis ») sera envoyé concernant les mises à niveau relatives à Redis Enterprise Cloud Pro. Vous disposerez de 60 jours à compter de la date de l'avis pour prendre les dispositions nécessaires dans votre environnement de déploiement pour prendre en charge la mise à niveau. Si vous ne le faites pas, nos conditions de SLA ne seront pas contraignantes après cette période de 60 jours. Les Services Cloud basés sur des versions plus anciennes seront complètement résiliés et indisponibles 18 mois après la notification.

Lorsque cela est nécessaire pour préserver nos droits, l'intégrité des Services Cloud ou la disponibilité des Services Cloud pour nos utilisateurs, nous pouvons, à notre seule discrétion raisonnable et sans préavis ni responsabilité envers vous ou tout tiers, suspendre ou résilier immédiatement votre compte et bloquer tout accès et utilisation actuels ou futurs de notre site Web et des Services Cloud (ou toute partie de ceux-ci) sans déroger à tout autre droit ou recours que nous pourrions avoir en vertu de la loi, de l'équité ou autrement.

Nous pourrions supprimer votre historique d'utilisation et vos fichiers de données de sauvegarde de plus de 12 mois ou, supprimer l'intégralité de votre historique d'utilisation, vos fichiers de données et vos fichiers de données de sauvegarde 3 mois après la fin de votre utilisation des Services Cloud.

7. Durée et résiliation

Ces CGU liées au Cloud commencent lorsque vous avez terminé le processus d'inscription et créez un compte, et se poursuivent jusqu'à leur résiliation conformément à ces CGU liées au Cloud. Vous pouvez résilier ces CGU liées au Cloud en mettant fin à tous les Services Cloud sous votre compte. Nous pouvons résilier votre compte et ces CGU liées au Cloud, ou suspendre votre accès aux Services Cloud : (a) pour quelque raison que ce soit, sous réserve d'un préavis de 30 jours, (b) immédiatement si (i) votre paiement est en retard ou si vous enfreignez autrement les présentes CGU liées au Cloud ; (ii) nous déterminons qu'il existe un risque pour les Services Cloud ou pour tout tiers découlant de vos actions et/ou que votre utilisation des Services Cloud peut être illégale ; ou (iii) vous avez cessé d'exercer vos activités dans le cours normal des affaires, effectué une cession au profit des créanciers ou effectué une disposition similaire de vos actifs, ou avez fait l'objet d'une faillite, d'une réorganisation, d'une liquidation, d'une dissolution ou d'une procédure similaire. Si nous suspendons votre droit d'accéder ou d'utiliser une partie ou la totalité de vos Services Cloud, vous restez responsable de tous les Frais de service que vous avez engagés avant la suspension et vous n'aurez droit à aucun crédit ou remboursement.

À la résiliation de ces CGU liées au Cloud : (i) tous vos droits en vertu de ces CGU liées au Cloud prennent fin immédiatement ;
(ii) vous restez responsable de tous les Frais de service que vous avez engagés jusqu'à la date de résiliation ; et (iii) nous n'avons aucune obligation de continuer à stocker les Données client contenues dans les Services Cloud résiliés après la résiliation, ni aucune responsabilité pour les données client perdues ou endommagées.

8. Aucune garantie ou condition

Dans la mesure où la loi ne l'interdit pas, Redis Labs, ses affiliés et partenaires : (a) fournissent les services « EN L'ÉTAT », « AVEC TOUS LES DÉFAUTS » et « TELS QUE DISPONIBLES », (b) ne font aucune représentation ou garantie ou condition expresse ou implicite (par exemple, garantie de qualité marchande, qualité satisfaisante, adéquation à un usage particulier, ou de non-contrefaçon), et (c) ne garantissent pas que les Services Cloud seront ininterrompus, sans erreur ou exempts de composants nuisibles, que les Données client seront sécurisées ou non autrement perdues ou endommagées.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une partie des Services Cloud ou de ces CGU liées au Cloud, votre seul et exclusif recours est de cesser d'utiliser les Services Cloud.

9. Indemnisation

Dans la mesure où la loi ne l'interdit pas, vous défendrez Redis Labs contre tout coût, perte, dommage ou autre responsabilité découlant de toute demande de tiers ou affirmation que les Données ou informations client fournies par vous ou votre utilisation des Services Cloud : (a) viole un brevet, une marque déposée ou le droit d'auteur d'un tiers, ou détourne un secret commercial (dans la mesure où un tel détournement n'est pas le résultat des actions de Redis Labs) ; ou (b) viole la loi applicable ou les présentes CGU. Nous vous informerons raisonnablement de toute réclamation ou demande de ce type soumise à votre obligation d'indemnisation.

10. Limitation de responsabilité

Dans la mesure où la loi ne l'interdit pas, en aucun cas Redis Labs, ses affiliés, Partenaires, revendeurs, dirigeants, employés, agents, fournisseurs ou concédants de licence ne seront responsables de : tout dommage indirect, accessoire, spécial, punitif, de couverture ou consécutif (y compris, sans limitation, les dommages pour perte de profits, de revenus, de biens, d'utilisation ou de contenu), quelle qu'en soit la cause, en vertu de toute théorie de responsabilité, y compris, sans limitation, contractuelle, délictuelle, de garantie, de négligence ou autre, même si Redis Labs a été avisé de la possibilité de tels dommages.

La responsabilité globale de Redis Labs et de ses sociétés affiliées, dirigeants, Partenaires, revendeurs, employés, agents, fournisseurs ou concédants de licence, relative aux Services Cloud sera limitée au plus élevé des montants suivants : (a) une (1) fois les frais mensuels ou annuels les plus récents (selon le cas) que vous avez payés pour ce service particulier ; ou (b) cent dollars US (100 USD). Les limitations et exclusions s'appliquent également si ce recours ne vous indemnise pas entièrement pour toute perte ou échec de son objectif essentiel.

Certaines juridictions n'autorisent pas la limitation des dommages accessoires, indirects ou autres. Dans un tel cas, cette limitation ne s'appliquera pas à vous dans la mesure interdite par la loi.

11. Loi applicable et juridiction

Si vous vous trouvez dans les Amériques ou en Asie (y compris l'Inde), ces CGU liées au Cloud sont régies par les lois de l'État du Delaware, sans égard à ses principes de conflit ou de choix de lois. Les Parties conviennent que tous les litiges concernant ces CGU liées au Cloud seront portés devant les tribunaux fédéraux et étatiques du Commonwealth du Delaware qui en ont la juridiction et renonceront irrévocablement à toutes les réclamations et moyens de défense qu'elles pourraient autrement avoir dans une telle action ou procédure dans tout de ces tribunaux sur la base de tout prétendu manque de compétence personnelle, de lieu de réunion inapproprié, de *forum non conveniens* ou de toute réclamation ou défense similaire.

Si vous vous trouvez en Europe, au Moyen-Orient (autre qu'Israël) ou en Afrique, ces CGU liées au Cloud doivent être interprétées et appliquées à tous égards conformément aux lois de l'Angleterre, sans référence aux principes de conflit ou de choix de loi. Les Parties consentent par la présente à la compétence exclusive des tribunaux anglais.

Si vous vous trouvez en Israël, ces CGU liées au Cloud seront régies par les lois de l'État d'Israël sans référence aux principes de conflit ou de choix de loi. Les tribunaux situés dans le District central de l'État d'Israël auront compétence exclusive sur tout litige ou toute question en relation avec les présentes CGU liées au Cloud.

Les parties rejettent expressément l'applicabilité de la Convention des Nations Unies de 1980 sur les Contrats de vente internationale de marchandises ou de toute loi fondée sur la Loi uniforme sur les transactions informatiques (UCITA).

12. Conditions générales

Divisibilité ; Contrat complet. Ces CGU liées au Cloud s'appliquent dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable. Si un tribunal juge que les Parties ne peuvent pas appliquer une partie des présentes CGU liées au Cloud telles qu'elles sont écrites, vous et Redis Labs remplacerez ces conditions par des conditions similaires dans la mesure applicable en vertu de la loi applicable,

mais les autres CGU liées au Cloud resteront en vigueur. Il s'agit de l'intégralité du contrat entre vous et Redis Labs concernant les Services Cloud. Il annule et remplace tous les contrats antérieurs ou déclarations orales ou écrites concernant votre utilisation des Services Cloud. Les conditions conflictuelles ou supplémentaires de tout bon de commande que vous pouvez soumettre à Redis Labs seront considérées comme nulles.

Cession et transfert. Nous pouvons céder, transférer ou autrement disposer de nos droits et obligations en vertu des présentes CGU liées au Cloud, en tout ou en partie, à tout moment et sans préavis. Vous ne pouvez pas céder ce contrat ou transférer des droits d'utilisation des Services Cloud, sauf accord écrit de Redis Labs.

Entrepreneurs indépendants ; Aucun bénéficiaire. Redis Labs et vous n'êtes ni partenaires ni agents légaux ; au lieu de cela, nous entretenons une relation d'entrepreneurs indépendants. Vous et nous sommes les seuls bénéficiaires de ce contrat. Il n'est pas dans l'intérêt d'une autre personne, sauf pour les successeurs autorisés.

Cas de force majeure. Aucune Partie ne sera responsable envers l'autre de tout retard ou manquement à une obligation en vertu des présentes Conditions liées au Cloud (sauf pour un défaut de paiement des frais) si le retard ou l'échec est dû à des événements qui échappent au contrôle raisonnable de cette Partie, tels qu'une grève, un blocus, une guerre, un acte de terrorisme, d'émeute, de catastrophe naturelle, de panne ou de diminution de l'énergie ou des réseaux ou services de télécommunications ou de données, ou refus d'une licence par un organisme gouvernemental.

Avis. Toutes les communications et notifications à effectuer ou à donner conformément aux présentes CGU liées au Cloud doivent être en anglais. Nous pouvons vous fournir tout avis en vertu des présentes CGU liées au Cloud en publiant un avis sur notre site Web pour le logiciel applicable ou par e-mail à l'adresse associée à votre Compte. Vous serez réputé avoir reçu tout e-mail envoyé à l'adresse e-mail associée à votre compte.

Pour nous donner un avis en vertu de ces CGU liées au Cloud, vous devez (i) nous envoyer un courriel à l'adresse legal@redislabs.com, ou (2) nous envoyer votre avis par courrier certifié, accusé de réception demandé, à: Global Legal, Redis Labs, Inc. 700 E. El Camino Real, Mountain View, CA 94040, USA.

Modifications. Nous pouvons modifier ces CGU liées au Cloud à tout moment en publiant une version révisée sur notre site Web pour les Services Cloud applicables ou en vous en informant par courriel. Toutes les conditions modifiées entrent en vigueur dès leur publication sur notre site Web pour les Services Cloud applicables ou comme indiqué dans notre message de notification par courriel. En continuant à utiliser les Services Cloud après la date d'entrée en vigueur de toute modification de ces CGU liées au Cloud, vous acceptez d'être lié par les conditions modifiées.

Veillez consulter régulièrement notre site Web pour les Services Cloud applicables. Ces CGU liées au Cloud ont été modifiées pour la dernière fois à la date indiquée dans l'introduction de ces CGU liées au Cloud.

Utilisation gouvernementale. Si vous êtes une entité du gouvernement américain ou si ce contrat devient par ailleurs soumis au Federal Acquisition Regulations (FAR), vous reconnaissez que les éléments des Services Cloud constituent des logiciels et de la documentation et sont fournis en tant qu'« Articles commerciaux » tels que définis au 48 C.F.R. 2.101, et sont concédés sous licence aux utilisateurs du gouvernement américain en tant que logiciel informatique commercial soumis aux droits restreints décrits dans 48 CFR 2.101 et 12.212.

Annexe A

Politique d'assistance

Redis Labs fournit des services d'assistance à ses Services Cloud (les «**Services d'assistance**»), comme décrit dans la présente Politique d'assistance. Les Services d'assistance n'incluent pas les services professionnels ou autres services non spécifiés ici, tels que la formation ou le conseil.

1. **Services Cloud éligibles.** Redis Labs fournit des Services d'assistance uniquement aux abonnements payants des Services Cloud (les « Services éligibles »).

2. **Contacts techniques.** L'assistance ne peut être initiée et gérée que par des personnes nommées qui sont responsables de l'administration des Services pris en charge au sein de l'organisation du client (« Contacts techniques »).

3. Tickets d'assistance. Les Contacts techniques peuvent initier un ticket d'assistance concernant les services éligibles (« Ticket ») 24 heures par jour, 7 jours par semaine via : (a) le système de tickets Web de Redis Labs sur <https://redislabs.com/company/contact/support/>; (b) un courriel à l'adresse support@redislabs.com, ou (c) notre hotline d'assistance à un numéro de téléphone fourni dans l'interface utilisateur des Services d'assistance. L'assistance est fournie en anglais uniquement.

4. **Résolution des tickets.** Redis Labs fera les efforts commercialement raisonnables pour résoudre tout ticket détaillant un défaut matériel et vérifiable des Services Cloud à se conformer à sa documentation. Ces efforts peuvent inclure l'aide au diagnostic, la suggestion de solutions de contournement, la fourniture de correctifs ou la modification des Services Cloud. Les Services d'assistance ne seront pas fournis pour : (a) l'utilisation des Services Cloud d'une manière incompatible avec la Documentation applicable ; (b) des modifications aux Services Cloud non fournies par Redis Labs, ou (c) l'utilisation des Services Cloud avec des produits ou logiciels non fournis ou approuvés par écrit par Redis Labs.

5. **Niveau de priorité des tickets.** Redis Labs évaluera et attribuera raisonnablement à chaque ticket un niveau de priorité (« niveau de priorité ») tel que défini ci-dessous. Redis Labs confirmera le niveau de priorité avec le Contact technique et résoudra tout désaccord concernant le Niveau de priorité dès que cela sera raisonnablement possible.

Niveaux de priorité

« Urgent » est décrit comme un problème catastrophique dans la base de données de production du Client qui se traduit par l'impossibilité d'accéder aux Données client ou la perte de Données client. Ce Niveau de priorité ne s'applique pas aux bases de données hors production.

« Élevé » est décrit comme un problème à fort impact dans la base de données de production du Client qui perturberait les opérations essentielles, sans impact sur la disponibilité des données et sans perte de données. Ce Niveau de priorité ne s'applique pas aux bases de données hors production.

« Normal » est décrit comme un problème à moindre impact dans la base de données de production ou de non-production du Client qui implique une perte partielle ou limitée de fonctionnalités non critiques, ou un autre problème n'impliquant pas de perte de fonctionnalité et n'empêchant pas vos opérations essentielles continues. Normal inclut également tout problème lié aux bases de données hors production, telles que les bases de données de test et de développement.

« Faible » est décrit comme une question d'utilisation générale. Il comprend également des demandes d'amélioration ou de modification. Il n'y a aucun impact sur la qualité, les performances ou la fonctionnalité de la base de données dans un système de production ou hors production.

6. Temps de réponse. Les temps de réponse suivants s'appliquent aux Services éligibles :

Service Cloud	Cloud Essentials	Cloud Pro
Niveau du Service d'assistance	Basique	Standard
Niveau de priorité des tickets	Temps de réponse	
Urgent	3 heures	2 heures
Élevé	8 heures	6 heures
Normal/ Faible	24 heures*	24 heures*

* Les temps de réponse pour les tickets de priorité Normale/Faible s'appliquent du lundi au

vendredi, de 9 h à 18 h, à votre fuseau horaire principal.

7. Responsabilités du client. Le Client doit fournir à Redis Labs un accès rapide aux Contacts techniques du Client, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour permettre à Redis Labs de résoudre les Tickets.

8. Comment faire remonter un Ticket d'assistance. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse ou de la résolution fournie par les Services d'assistance de Redis Labs, le Client peut utiliser l'une des voies de remontée suivantes pour résoudre ses problèmes :

a) Pour les problèmes d'assistance dont l'impact commercial a changé ou n'a pas été correctement indiqué initialement, le Client doit demander à ce que le Niveau de priorité du Ticket soit relevé.

b) Si le Client n'est pas satisfait de la réponse ou de la résolution de Redis Labs, il doit suivre la procédure ci-dessous :

i. Vérifier que le Ticket est à jour et que toutes les informations et tous les fichiers demandés ont été fournis. Demander ensuite une remontée par l'un des canaux énumérés à la section 3 ci-dessus, en indiquant :

(a) le numéro du Ticket ; (b) les coordonnées du Contact technique, et (c) la raison de la remontée.

ii. Un ingénieur de l'assistance ou un opérateur prendra vos informations et générera une demande de remontée (« Demande de remontée »).

iii. Une fois la Demande de remontée reçue, le Responsable de l'assistance de Redis Labs contactera le Contact technique du Client pour accuser réception du processus de remontée et déterminer le mode de communication et la fréquence des mises à jour. Le Responsable de l'assistance veillera à ce que les ressources appropriées soient disponibles pour identifier une solution ou une solution de contournement.