

Die nachstehende Übersetzung dient nur zur Information. Im Falle von Abweichungen, Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen dieser Übersetzung und der zuletzt aktualisierten englischen Version (einschließlich aufgrund von Übersetzungsverzögerungen) hat die englische Version Vorrang.

Amazon-Service-Level-Vereinbarung für Neptune

Letzte Aktualisierung: 10. Januar 2024

Diese Service Level Agreement für Amazon Neptune („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Neptune regelt und separat für jedes Konto, das Amazon Neptune nutzt, gilt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen dieser SLA und den Bedingungen der [AWS-Kundenvereinbarung](#) oder einer anderen Vereinbarung mit uns, die Ihre Nutzung unserer Dienste regelt (die „Vereinbarung“), gelten die Bedingungen dieser SLA, jedoch nur im Umfang des Widerspruchs. Großgeschriebene Begriffe, die hierin verwendet, aber nicht definiert werden, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

SLA

AWS macht zwei SLA-Zusagen für Amazon Neptune: (1) eine Multi-AZ DB Instanz, Multi-AZ DB Cluster und Multi-AZ Graph SLA; und (2) eine Single DB Instance und Single-AZ Graph SLA.

Multi-AZ-DB Instanz-, Multi-AZ-DB-Cluster- und Multi-AZ-Graph-SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend, dass jede Multi-AZ DB-Instanz, jedes Multi-AZ DB-Cluster und Multi-AZ Graph während des monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie nachstehend in der Tabelle gezeigt, zur Verfügung gestellt werden (die „Multi-AZ-DB Instanz-, Multi-AZ-DB-Cluster- und Multi-AZ-Graph-SLA“).

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz

Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %
Weniger als 95,0 %

Dienstgutschrift-Prozentsatz

10 %
25 %
100 %

Single-DB-Instanz- und Single-AZ-Graph-SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen dahingehend, dass jede Single DB Instance und jeder Single-AZ Graph während des monatlichen Abrechnungszyklus mit einem monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatz, wie nachstehend in der Tabelle gezeigt, zur Verfügung gestellt werden (die „Single-DB-Instanz- und Single-AZ-Graph-SLA“).

Single-DB-Instanz Verfügbarkeitsprozentsatz

Weniger als 99,5 %, aber gleich oder größer als 99,0 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %

Dienstgutschrift-Prozentsatz

10 %
25 %

Weniger als 95,0 %

100 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus, in dem die SLA nicht erfüllt wurde, als prozentualer Anteil an den von Ihnen für die nicht den Multi-AZ-DB Instanz-, Multi-AZ-DB-Cluster- und Multi-AZ-Graph-SLA entsprechenden Multi-AZ DB-Instanzen, Multi-AZ DB-Cluster oder Multi-AZ Graphen, oder für die nicht der Single-DB-Instanz- und Single-AZ-Graph-SLA entsprechenden Single-DB-Instanzen oder Single-AZ Graph-Instanzen gezahlten Gebühren berechnet.

Wir verrechnen Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Neptune-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten wären. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, wenn der Gutschriftbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als ein Dollar (1 USD) ist. Dienstgutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angerechnet werden. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf bei Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder sonstiger Nichtbereitstellung von Neptune durch uns im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall im AWS Support Center eröffnen](#). Ihr Antrag muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die nachstehend angegebenen Informationen für das geltende SLA enthalten:

- i. die Worte „Amazon Neptune SLA Credit Request“ in der Betreffzeile;
- ii. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- iii. die DB-Instanz- / Cluster -/ Graph-Identifikatoren und die AWS-Region der Single-DB-Instanz, des betroffenen Single-AZ-Graphen, der Multi-AZ-DB-Instanzen, der Multi-AZ DB Cluster oder Multi-AZ-Graphen, die jeweils betroffen sind; und
- iv. Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die behaupteten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn ein Anspruch im Rahmen des geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem Ihr Antrag eingeht, aus. Wenn Sie die angeforderten und sonstigen Informationen nicht wie vorstehend beschrieben zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt einer Dienstgutschrift ausgeschlossen.

SLA-Ausschlüsse für Neptune

Die Dienstverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Neptune oder für andere Neptune betreffende Leistungsprobleme: (i) die durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Neptune; (ii) die auf vorsätzliche Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) die auf Nodes zurückzuführen sind, die zu [burstable general-purpose instances](#) gehören; (iv) die darauf zurückzuführen sind, dass Sie sich nicht an die im Neptune User Guide beschriebenen [best practices](#) halten; (v) die zu verlängerten Recovery-Zeiten aufgrund unzureichender IO-Kapazität für Ihre Datenbank-Workload führen; (vi) die auf Ihre Geräte, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (vii) aus unserer Aussetzung und Kündigung Ihres Rechts auf die Nutzung von Neptune entsprechend dieser Vereinbarung herrühren.

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als die beeinträchtigt wird, die ausdrücklich in die Berechnung unseres monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes bzw. des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes für Single DB Instanz und Single-AZ Graph eingeflossen sind, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift ausstellen, die diese Faktoren berücksichtigt.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ (AZ) bezeichnet einen isolierten Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch einen dem Regionscode folgenden Buchstaben identifiziert wird (z. B. us-west-1a).
- „Verfügbarkeitsprozentsatz für Single-D-Instanz und Single-AZ Graph“ für eine bestimmte Single-D-Instanz oder einen bestimmten Single-AZ Graph wird berechnet, indem von 100 % der Prozentwert an einminütigen Intervallen während des monatlichen Abrechnungszyklus subtrahiert wird, in denen die Single DB Instanz oder der Single-AZ Graph „nicht verfügbar“ waren. Wenn Sie diese Single-DB-Instanz oder diesen Single-AZ Graph nur einen Teil des Monats ausgeführt haben, wird angenommen, dass Ihre Single-DB-Instanz oder Ihr Single-AZ Graph jeweils für den Teil des Monats, in dem diese jeweils nicht ausgeführt wurden, zu 100 % verfügbar waren.
- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für eine bestimmte Multi-AZ DB-Instanz, einen Multi-AZ DB-Cluster oder einen Multi-AZ Graph wird berechnet, indem von 100 % der Prozentwert an einminütigen Intervallen während des monatlichen Abrechnungszyklus subtrahiert wird, in denen die Multi-AZ DB-Instanz, der Multi-AZ DB-Cluster oder der Multi-AZ Graph jeweils „nicht verfügbar“ waren. Wenn Sie diese Multi-AZ DB-Instanz, diese Multi-AZ DB-Cluster oder diesen Multi-AZ Graph nur einen Teil des Monats ausgeführt haben, wird angenommen, dass die Multi-AZ-DB-Instanz, der Multi-AZ DB-Cluster oder der Multi-AZ Graph für den Teil des Monats, in dem jeweils keine Ausführung erfolgte, vollständig verfügbar war.
- „Multi-AZ-DB-Instanz“ bezeichnet eine Neptune-Datenbankinstanz, für die die Multi-AZ-Einsatzoption ausgewählt ist.
- „Multi-AZ Graph“ bezeichnet einen Neptune-Analytics-Graph mit mindestens einer Replika in einer anderen AZ.
- „Multi-AZ DB Cluster“ bezeichnet einen Neptune-Cluster, der aus mindesten zwei Neptune-Instanzen in mindestens zwei AWS-Verfügbarkeitszonen besteht.

- „Single-DB-Instanz“ bezeichnet eine Neptune- Datenbankinstanz, in der der Benutzer die Option „Nein“ für den Multi-AZ-Einsatz ausgewählt hat.
- „Single-AZ Graph“ bezeichnet einen Neptune-Analytics-Graph, für den der Benutzer „0“ Repliken in anderen AZ ausgewählt hat.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.
- „Unverfügbar“ und „Unverfügbarkeit“ bezeichnet alle Verbindungsanfragen an den Endpunkt der jeweils ausgeführten Single-DB-Instanzen, Single-AZ Graphen, Multi-AZ DB-Instanzen, Multi-AZ DB-Cluster oder Multi-AZ Graphen, die in einem einminütigen Intervall fehlschlagen.