

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon Neptune

Última atualização: 10 de janeiro de 2024

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Neptune é uma política que rege o uso do Amazon Neptune (“Neptune”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Neptune. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege seu uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS estabelece dois compromissos de SLA para o Amazon Neptune: (1) um SLA de instância de DB [Database (banco de dados)] Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ e gráfico Multi-AZ; e (2) um SLA de instância de DB única e gráfico de AZ único.

Instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ e SLA de gráfico Multi-AZ

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ e gráfico Multi-AZ com base em uma porcentagem de tempo de atividade mensal, como mostra a tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “SLA de instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ e gráfico Multi-AZ”).

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

SLA de instância de DB única e gráfico de AZ único

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada instância de DB única e gráfico de AZ único com base em uma porcentagem de tempo de atividade mensal, como mostra a tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “SLA de instância de DB única e gráfico de AZ único”).

Porcentagem de tempo de atividade da instância de DB única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%

Inferior a 95,0%

100%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como base em uma porcentagem dos encargos pagos por você pelas instâncias DB Multi-AZ, pelos Clusters DB Multi-AZ ou pelos gráficos Multi-AZ que não cumpriram o SLA de instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ e gráfico Multi-AZ, conforme o caso; ou para as instâncias DB únicas e gráficos de AZ únicos que não cumpriram o SLA de instância de DB única e gráfico de AZ único na região da AWS afetada no ciclo de faturamento mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Neptune devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a indisponibilidade ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. O Crédito de serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar estadunidense). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, o seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Neptune é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, você precisa enviar uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). A solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo para o SLA aplicável:

- i. a informação “Solicitação de crédito do SLA do Amazon Neptune” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- iii. os identificadores de instância/cluster/gráfico DB e as regiões da AWS afetadas quanto à instância de DB única, as ao gráfico de AZ único, às instâncias DB Multi-AZ, aos Clusters DB Multi-AZ ou gráficos Multi-AZ; e
- iv. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação foi apresentada. O não envio das informações solicitadas e de outras

informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Neptune

Este Compromisso de serviço não é aplicável a qualquer indisponibilidade, suspensão ou interrupção do Neptune; ou outros problemas de desempenho do Neptune, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Neptune; (ii) resultantes de quaisquer ações ou omissões de sua parte; (iii) resultantes de nós pertencentes a [instâncias de uso geral com capacidade de burst](#); (iv) resultantes do seu descumprimento das [melhores práticas](#) descritas no Guia do Usuário do Neptune; (v) resultantes em longo tempo de recuperação devido à capacidade de IO [Input/Output (entrada/saída)] insuficiente para sua carga de trabalho de banco de dados; (vi) resultantes de seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vii) decorrentes de nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Neptune de acordo com o Contrato.

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados na nossa Porcentagem de tempo de atividade ou no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal da instância de AZ única e do gráfico de AZ único, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” [*Availability Zone, AZ*] refere-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador alfabético conforme o código de região (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade do gráfico de AZ único e da instância de DB única” para uma determinada instância de DB única ou gráfico de AZ único é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto no decorrer de um ciclo de faturamento mensal em que a instância de DB única ou o gráfico de AZ único esteve “Indisponível”. Se você executou essa instância de DB única ou o gráfico de AZ único somente durante parte do mês, presume-se que sua instância de DB única ou gráfico de AZ único esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ ou gráfico Multi-AZ é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual a instância de DB Multi-AZ Cluster DB Multi-AZ ou gráfico Multi-AZ esteve “Indisponível”. Se você executou essa instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ ou gráfico Multi-AZ somente durante parte do mês, presume-se que sua instância de DB Multi-AZ, Cluster DB Multi-AZ ou gráfico Multi-AZ esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Instância de DB Multi-AZ” significa uma instância de banco de dados do Neptune com opção de implementação Multi-AZ selecionada.
- “Gráfico de AZ único” significa um gráfico do Neptune Analytics com pelo menos uma réplica em outra AZ.

- “Cluster de DB Multi-AZ” significa um cluster do Neptune que consista em duas ou mais instâncias do Neptune em duas ou mais Zonas de Disponibilidade da AWS.
- “Instância de DB única” significa uma instância de banco de dados do Neptune para a qual o usuário selecionou a opção “Não” para a implementação Multi-AZ.
- “Gráfico de AZ único” significa um gráfico do Neptune Analytics no qual o usuário selecionou “0” para réplicas em outras AZs.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significa que todas as solicitações de conexão relacionados à instância de DB única, as ao gráfico de AZ único, às instâncias DB Multi-AZ, aos Clusters DB Multi-AZ ou gráficos Multi-AZ em execução falham durante um intervalo de 1 minuto.