

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

# Amazon Neptune 服务水平协议

最后更新日期：2024 年 1 月 10 日

本 Amazon Neptune 服务水平协议 (“SLA”) 是管理 Amazon Neptune (“Neptune”) 使用的政策，并单独适用于每个使用 Neptune 的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

## SLA

AWS 针对 Amazon Neptune 作出了两项 SLA 承诺：(1) 多可用区 (AZ) 数据库 (DB) 实例、多 AZ DB 集群和多 AZ 图形 SLA；以及 (2) 单 DB 实例和单 AZ 图形 SLA。

### 多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群和多 AZ 图形 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群和多 AZ 图形达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群和多 AZ 图形 SLA”）：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.9% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

### 单 DB 实例和单 AZ 图形 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个单 DB 实例和单 AZ 图形达到下表所示的单 DB 实例和单 AZ 图形正常运行时间百分比（“单 DB 实例和单 AZ 图形 SLA”）：

单 DB 实例正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.5% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

## 服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到 SLA（按适用情形）的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域未满足多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群和多 AZ 图形 SLA（按适用情形）的多 AZ

DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形，或未满足单 DB 实例和单 AZ 图形 SLA 的单 DB 实例和单 AZ 图形实例支付的费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Neptune 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务抵扣额度。服务抵扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务抵扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，否则对于任何 Neptune 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Neptune 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

### 抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您需要[在 AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，且该申请必须包含针对适用 SLA 的以下指定信息：

- i. 主题行中的“Amazon Neptune SLA 抵扣额度申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和时间；
- iii. 受影响的单 DB 实例、单 AZ 图形、多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形的 DB 实例/集群/图形标识符和 AWS 区域；以及
- iv. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了根据适用 SLA 提出的申请，我们将在申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

### Neptune SLA 例外情况

服务承诺不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 Neptune 不可用、暂停或终止，或任何其他 Neptune 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Neptune 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何自愿作为或不作为而导致；(iii) 因属于[可突发通用实例](#)的节点而导致；(iv) 因您未遵循《Neptune 用户指南》中所述的[最佳实践](#)而导致；(v) 因数据库工作负载的 IO 容量不足，致使恢复时间较长而导致；(vi) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vii) 因我们根据协议暂停和终止您使用 Neptune 的权利而导致。

如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比或单 DB 实例和单 AZ 图形正常运行时间百分比时明确使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

## 定义

- “可用区”是指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 **us-west-1a**）所标识的一个独立位置。
- 给定单 DB 实例或单 AZ 图形的“单 DB 实例和单 AZ 图形正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去月度账单周期内单 DB 实例或单 AZ 图形处于“不可用”状况的 1 分钟时间间隔的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了单 DB 实例或单 AZ 图形，则假定您的单 DB 实例或单 AZ 图形在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- 给定多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去月度账单周期内多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形处于“不可用”状况的 1 分钟时间间隔的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形，则假定您的多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “多 AZ DB 实例”是指选择了多 AZ 部署选项的 Neptune 数据库实例。
- “多 AZ 图形”是指在另一个 AZ 中至少有一个副本的 Neptune Analytics 图形。
- “多 AZ DB 集群”指由两个或多个 AWS 可用区中的两个或多个 Neptune 实例组成的 Neptune 集群。
- “单 DB 实例”是指用户针对多 AZ 部署选择了“否”选项的 Neptune 数据库实例。
- “单 AZ 图形”指用户在其他 AZ 中选择了“0”个副本的 Neptune Analytics 图形。
- “服务抵扣额度”是一种美元抵扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。
- “不可用”和“不可用状况”是指在 1 分钟的时间间隔内，对适用运行中的单 DB 实例、单 AZ 图形、多 AZ DB 实例、多 AZ DB 集群或多 AZ 图形端点的所有连接请求均失败。