

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

# Acuerdo a nivel de servicio de Amazon Neptune

Última actualización: 10 de enero de 2024

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Neptune (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Neptune ("Neptune") y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Neptune. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Contrato.

## SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon Neptune: (1) un SLA de una Instancia de base de datos de zonas de múltiple disponibilidad (Multiple Availability Zone, Multi-AZ), Clúster de base de datos Multi-AZ y de Grafos Multi-AZ; y (2) un SLA de una Instancia de bases de datos única (Single) y Grafos de una única zona de disponibilidad (Single Availability Zone, Single-AZ).

## SLA de Instancia de bases de datos Multi-AZ, Clúster de base de datos Multi-AZ y Grafos Multi-AZ

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para suministrar cada Instancia de base de datos Multi-AZ, cada Clúster de base de datos Multi-AZ y cada Grafo Multi-AZ disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual conforme se muestra en la siguiente tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Instancia de base de datos Multi-AZ, de Clúster de base de datos Multi-AZ y de Grafos Multi-AZ").

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

## SLA de Instancia de base de datos Single y de Grafos Single-AZ

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para suministrar cada Instancia de base de datos Single y de Grafos Single-AZ disponibles con un Porcentaje de tiempo de actividad una Instancia de base de datos Single y de Grafos Single-AZ, conforme se muestra en la siguiente tabla, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Instancia de base de datos Single y de Grafos Single-AZ").

**Porcentaje de tiempo de actividad de la Instancia de base de datos Single**

Inferior al 99,5% pero igual o superior al 99,0%  
Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %  
Inferior al 95,0 %

**Porcentaje de Crédito de servicio**

10 %  
25 %  
100 %

**Créditos de servicio**

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por las Instancias de base de datos Multi-Z, los Clústeres de base de datos Multi-AZ o los Grafos Multi-AZ que no cumplieron el SLA de Instancia de base de datos Multi-Z, de Clúster de base de datos Multi-AZ y de Grafos Multi-AZ, según corresponda; o por las Instancias de base de datos Single y de Grafos Single-AZ que no cumplieron con el SLA de Instancia de base de datos Single y de Grafos Single-AZ en la región de AWS concerniente para el ciclo de facturación mensual en la que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Neptune que, de otro modo, usted adeudaría. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso en caso de cualquier falta de disponibilidad, incumplimiento u otra situación en la que no cumplamos con el suministro de Neptune es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

**Procedimientos de solicitud de crédito y pago**

Para recibir un Crédito de servicio, es necesario que presente una reclamación [mediante la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Debemos recibir su solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y debe incluir la información que se indica a continuación, con respecto al SLA aplicable:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de Amazon Neptune” en la línea de asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. los identificadores de instancia/clúster/grafos de base de datos y las regiones de AWS de la Instancia de base de datos Single, los Grafos Single-AZ, las Instancias de base de datos Multi-AZ, los Clúster de bases de datos Multi-AZ o los Grafos Multi-AZ afectados; y

- iv. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si una reclamación en virtud del SLA correspondiente es confirmada por nosotros, entonces emitiremos el Crédito de servicio a usted dentro de un ciclo de facturación después del mes en el que ocurrió la solicitud. Si no envía la información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

## **Exclusiones del SLA de Neptune**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Neptune, o cualquier otra dificultad de desempeño de Neptune que directa o indirectamente: (i) sea causada por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problema de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Neptune; (ii) sea ocasionada por cualquier acción o inacción voluntarias de su parte; (iii) sea resultado de los nodos que pertenezcan a [instancias de uso general/de propósito ampliables](#); (iv) sea consecuencia de que usted no siga las [buenas prácticas](#) que se describen en la Guía del usuario de Neptune; (v) sea resultado del tiempo de recuperación prolongado provocado la capacidad de IO insuficiente para la carga de trabajo de la base de datos; (vi) sea resultado de sus equipos, software u otra tecnología; o (vii) sea consecuencia de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar Neptune de conformidad con el Contrato.

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad de la Instancia de bases de datos Single o de Grafos Single AZ, según corresponda, entonces podemos emitir un Crédito de Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

## **Definiciones**

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la Instancia de base de datos Single o de Grafos Single-AZ” para una Instancia de base de datos Single o de Grafos Single-AZ dados se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales la Instancia de base de datos Single o de Grafos Single-AZ estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando la mencionada Instancia de base de datos Single o de Grafos Single-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Instancia de base de datos Single o de Grafos Single-AZ está 100% disponible para la porción del mes que no se ejecutó.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una Instancia de base de datos Multi-AZ, Clúster de base de datos Multi-AZ o Grafos Multi-AZ se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales

la Instancia de base de datos Multi-AZ, el Clúster de base de datos Multi-AZ o el Grafo Multi-AZ estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando la mencionada Instancia de base de datos Multi-AZ, el Clúster de base de datos Multi-AZ o el Grafo Multi-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Instancia de base de datos Multi-AZ, su Clúster de base de datos Multi-AZ o su Grafo Multi-AZ está 100% disponible para la porción del mes que no se ejecutó.

- La “Instancia de base de datos Multi-AZ” se refiere a una instancia de base de datos de Neptune con la opción de implementación de Multi-AZ seleccionada.
- El “Grafo Multi-AZ” se refiere a los grafos de Neptune Analytics con al menos una réplica en otra zona de disponibilidad.
- El “Clúster de base de datos Multi-AZ” se refiere a un clúster de Neptune que consiste de dos o más instancias de Neptune en dos o más zonas de disponibilidad de AWS.
- La “Instancia de base de datos Single” se refiere a una instancia de base de datos de Neptune en la cual el usuario ha seleccionado la opción “No” de la Implementación Multi-AZ.
- El “Grafo Single-AZ” se refiere al grafo de Neptune Analytics en el cual el usuario ha seleccionado la opción “0” replicas en otras zonas de disponibilidad.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” hacen referencia a aquellas situaciones en las todas las solicitudes de conexión a la correspondiente Instancia de base de datos Single, Grafo Single-AZ, Instancia de base de datos Multi-AZ, Clúster de base de datos Multi-AZ o Grafo Multi-AZ en ejecución fallan durante un intervalo de 1 minuto.