

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

# Amazon Neptune 服務水準協議

**最後更新日期： 2025年4月2日**

本 Amazon Neptune 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon Neptune（下稱「Neptune」）使用情形之政策，且分別適用於使用 Amazon Neptune 的每個帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「協議」）條款有相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限於該牴觸之範圍內。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

## SLA

AWS 為 Amazon Neptune 做出兩項 SLA 承諾：(1) Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集和 Multi-AZ DB 圖形 SLA；以及 (2) Single DB 執行個體和 Single-AZ 圖形 SLA。

### Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集和 Multi-AZ DB 圖形 SLA

AWS 將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，確保每個 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集和 Multi-AZ 圖形之每月正常運行時間百分比符合下表所示（下稱「Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集和 Multi-AZ 圖形 SLA」）：

#### 每月正常運行時間百分比

低於 99.99% 但等於或大於 99.0%  
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%  
低於 95.0%

#### 服務抵免百分比

10%  
25%  
100%

### Single DB 執行個體和 Single-AZ 圖形 SLA

AWS 將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，確保每個 Single DB 執行個體和 Single-AZ 圖形之正常運行時間百分比符合下表所示（下稱「Single DB 執行個體和 Single-AZ 圖形 SLA」）：

#### Single DB 執行個體正常運行時間百分比

#### 服務抵免百分比

低於 99.5% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

## 服務抵免額

若在受影響的 AWS 區域內，您的 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ 圖形未達到相應的 SLA，或 Single DB 執行個體和 Single-AZ 圖形未達到相應的 SLA，則服務抵免額將根據未達標服務在該月度帳單週期內所產生費用的百分比計算。

本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 Neptune 款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀態之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在適用每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除非協議中另有規定，對於本公司提供 Neptune 時任何不可用或無法履行或其他故障之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

## 抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免額，您將需要在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交索賠。您必須在事件發生後第二個帳單週期結束前提交抵免申請，且必須包括以下適用 SLA 指定的資訊：

- i. 主旨行包含字詞「Amazon Neptune SLA 抵免申請」；
- ii. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
- iii. 受影響之 Single DB 執行個體, Single-AZ Graph, Multi-AZ DB 執行個體s, Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ 圖形的 DB 執行個體 / 叢集 / 圖形識別碼和 AWS 區域；以及
- iv. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（這些記錄中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

若本公司確認受理依適用 SLA 提出的索賠，則本公司將於提出申請當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免發放給您。未能提供上述要求的資訊和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Neptune SLA 除外事項

服務承諾不適用因以下原因直接或間接導致 Neptune 不可用、暫停或終止之情事，或任何其他 Neptune 效能問題：(i) 由超出我們合理控制範圍的因素所致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題，或超出 Neptune 分界點的相關問題；(ii) 由您自願採取為或未採取之行為所致者；(iii) 由屬於 [爆量效能一般用途執行個體](#) 的節點所導致者；(iv) 由於您未遵循 Neptune 使用者指南中所述 [最佳實務](#) 所導致者；(v) 由於您的資料庫工作負載的 I/O 容量不足，導致恢復時間過長；(vi) 由您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (vii) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 Neptune 之權利所致者。

如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比或 Single DB 執行個體及 Single-AZ 圖形正常運行時間百分比時明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用區域」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，其識別方式是在 AWS 區域代碼之後接有字母識別碼者（如：us-west-1a）。
- Single-AZ 圖形的正常運行時間百分比的計算方法是從 100% 中扣除每月帳單週期內，Single DB 執行個體或 Single-AZ 圖形處於「不可用」狀態的時間（以 1 分鐘為單位）所占的百分比。若您僅於當月部分時間執行 Single DB 執行個體及 Single-AZ 圖形，則假設當月單一 DB 執行個體或單一可用區域圖形未執行期間為 100% 可用。
- 特定 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ DB 圖形的「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ DB 圖形為「不可用」狀況的 1 分鐘間隔百分比。若您僅於當月部分時間執行 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ DB 圖形，則假設當月 Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ DB 圖形未執行期間為 100% 可用。
- 「Multi-AZ DB 執行個體」表示選取了 Multi-AZ 部署選項的 Neptune 資料庫執行個體。
- 「Multi-AZ Graph」指至少在另一個 AZ 中具有一個副本的 Neptune Analytics 圖形。
- 「Multi-AZ DB 叢集」係指由位於兩個或以上 AWS 可用區域內的兩個或以上 Neptune 執行個體所組成的 Neptune 叢集。
- 「Single DB 執行個體」指使用者選擇「否」作為 Multi-AZ 部署選項的 Neptune 資料庫執行個體。

- 「Single-AZ 圖形」係指使用者選擇在其他 AZ 中設置「0」個副本的 Neptune Analytics 圖形。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」及「不可用狀態」係指在 1 分鐘區間內，所有連線請求至適用的運行中 Single DB 執行個體、Single-AZ 圖形、Multi-AZ DB 執行個體、Multi-AZ DB 叢集或 Multi-AZ 圖形端點均失敗。