

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 Redshift Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 1. November 2023

Dieses Service Level Agreement („SLA“) für Amazon Redshift ist eine Richtlinie, die die Nutzung von Amazon Redshift („Amazon Redshift“) regelt und für jedes Konto, das Amazon Redshift nutzt, separat 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.

SLAs

AWS geht drei SLA-Verpflichtungen für Redshift ein: (1) eine Multi-AZ-Redshift-SLA; (2) eine Single-AZ-Multi-Node- und Serverless-Redshift-SLA; und (3) eine Single-AZ-Single-Node-Redshift-SLA.

Multi-AZ-Redshift-SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jeden Multi-AZ-Cluster mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten monatlichen Verfügbarkeitsprozentsätzen während eines jeden monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Multi-AZ-Redshift-SLA“).

Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Single-AZ-Multi-Node- und Serverless-Redshift-SLA

AWS unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, jeden Multi-Node-Cluster und jede Redshift-Serverless-Workgroup mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Verfügbarkeitsprozentsätzen für Multi-Node und Serverless während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Multi-Node- und Serverless-Redshift-SLA“).

Verfügbarkeitsprozentsatz für Multi-Node und Serverless	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber gleich oder größer als 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber gleich oder größer als 95,0 %	25 %
Weniger als 95 %	100 %

Single-AZ-Single-Node-Redshift-SLA

Für jeden einzelnen Single-Node-Cluster wird AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um den Single-Node-Cluster mit den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten

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. Verfügbarkeitsprozentsätzen während eines monatlichen Abrechnungszyklus zur Verfügung zu stellen (die „Single-Node-Redshift-SLA“).

Verfügbarkeitsprozentsatz für Einzelknoten

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

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

Weniger als 95,0 %

Die Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der Gesamtgebühren berechnet, die Sie für den Multi-AZ-Cluster, Multi-Node-Cluster, die Redshift-Serverless-Workgroup bzw. den Single-Node-Cluster in der betroffenen AWS-Region für den monatlichen Abrechnungszyklus gezahlt haben, in dem die SLA ggf. nicht erfüllt wurde.

Wir werden jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-Redshift-Zahlungen verrechnen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Wir können nach freiem Ermessen die Dienstgutschriften der Kreditkarte gutschreiben, die Sie zur Bezahlung in dem Abrechnungszyklus verwendet haben, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Dienstgutschriften werden nur dann angerechnet und geleistet, 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 Amazon Redshift durch uns im Erhalt von Dienstgutschriften (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um Dienstgutschriften zu erhalten, müssen Sie einen Antrag stellen, indem Sie [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center erstellen](#). Sie dürfen Ansprüche aus dem Multi-AZ-Cluster, der Single-AZ-Multi-Node- und Serverless-Redshift-SLA und der Single-AZ Single-Node-Redshift-SLA für eine bestimmte Redshift-Bereitstellung nicht kombinieren oder übereinanderlegen. Ihre Anfrage muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingehen und die unten aufgeführten Informationen für das Multi-AZ-Cluster, die Single-AZ-Multi-Node- und Serverless- oder Single-AZ-Single-Node-Redshift-SLA enthalten, je nachdem, was zutrifft:

1. die Worte „Redshift SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag für SLA) in der Betreffzeile;
2. Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
3. den Namen des Datenbank-Clusters und die AWS-Regionen des betroffenen Clusters; und
4. 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 wir einen Anspruch im Rahmen der geltenden SLA bestätigen, stellen wir Ihnen die Dienstgutschrift innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem die Gutschrift angefordert wurde. Wenn Sie die angeforderte Gutschrift und andere Informationen nicht wie oben gefordert zur Verfügung stellen, werden Sie vom Erhalt von Dienstgutschriften disqualifiziert.

Ausschlüsse von der Amazon Redshift-SLA

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. Die jeweiligen SLAs gelten nicht für eine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Kündigung von Amazon Redshift oder andere Leistungsprobleme von Amazon Redshift, die direkt oder indirekt: (i) durch Faktoren außerhalb unserer Kontrolle verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen jenseits des Abgrenzungspunkts von Amazon Redshift; (ii) auf freiwillige Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits zurückzuführen sind; (iii) darauf zurückzuführen sind, dass Sie die Best-Practice-Empfehlungen für den Betrieb nicht befolgen, die im [Amazon Redshift-Benutzerhandbuch](#) oder in den [Amazon Redshift-Ratgeberempfehlungen](#) beschrieben sind; (iv) auf Ihre Ausrüstung, Software oder andere Technologie zurückzuführen sind; oder (v) darauf zurückzuführen sind, dass wir Ihr Recht zur Nutzung von Amazon Redshift in Übereinstimmung mit der Vereinbarung aussetzen und kündigen.

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren beeinträchtigt wird, die nicht ausdrücklich in die Berechnung des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes, des Verfügbarkeitsprozentsatzes für Multi-Node und Serverless oder des Verfügbarkeitsprozentsatzes für Single-Node einfließen, können wir nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift unter Berücksichtigung dieser Faktoren ausstellen.

Definitionen

- Der „monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz“ für einen bestimmten Multi-AZ-Cluster wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Multi-AZ-Cluster „nicht verfügbar“ war, von 100 % subtrahiert wird. Wenn Sie diesen Multi-AZ-Cluster nur einen Teil des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Multi-AZ-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht in Betrieb war, zu 100% verfügbar war.
- „Multi-AZ-Cluster“ ist definiert als ein Cluster, der auf einer öffentlich verfügbaren Release-Version von Redshift in zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen betrieben wird, der über zwei oder mehr Rechenknoten in jeder Verfügbarkeitszone verfügt und der sich auf dem aktuellen oder nachfolgenden Wartungspfad befindet, wie im [Amazon Redshift-Benutzerhandbuch](#) beschrieben.
- „Multi-Node-Cluster“ ist definiert als ein Cluster, der auf einer öffentlich verfügbaren Release-Version von Redshift in einer einzigen Verfügbarkeitszone mit zwei oder mehr Rechenknoten betrieben wird und sich auf dem aktuellen oder nachlaufenden Wartungspfad befindet, wie im [Amazon-Redshift-Benutzerhandbuch](#) beschrieben.
- „Redshift Serverless Workgroup“ ist definiert als eine Amazon Redshift Serverless Workgroup, wie im [Amazon-Redshift-Benutzerhandbuch](#) beschrieben.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für einen bestimmten Multi-Node-Cluster bzw. eine Redshift-Serverless-Workgroup wird berechnet, indem der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus, in denen der Multi-Node-Cluster bzw. die Redshift-Serverless-Workgroup „nicht verfügbar“ war, von 100 % abgezogen wird. Wenn Sie den Multi-Node-Cluster bzw. die Amazon Redshift Workgroup nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Multi-Node-Cluster bzw. Ihre Amazon Redshift Workgroup für den Teil des Monats, in dem sie nicht lief, zu 100 % verfügbar war.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine US-Dollar-Gutschrift, die wie oben beschrieben berechnet wird und die wir einem berechtigten, aktiven AWS-Konto wieder gutschreiben können.

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.

- Ein "Single-Node-Cluster" ist definiert als ein Cluster, der auf einer öffentlich verfügbaren Release-Version von Redshift in einer einzigen Verfügbarkeitszone betrieben wird, der nicht mehr als einen Rechenknoten hat und der sich auf dem aktuellen oder nachfolgenden Wartungspfad befindet, wie im [Amazon-Redshift-Benutzerhandbuch](#) beschrieben.
- „Der Verfügbarkeitsprozentsatz für einen Single-Node-Cluster“ wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszeitraums abgezogen wird, in denen der Cluster „nicht verfügbar“ war. Wenn Sie den Single-Node-Cluster nur während eines Teils des Monats betrieben haben, wird davon ausgegangen, dass Ihr Single-Node-Cluster für den Teil des Monats, in dem er nicht lief, zu 100 % verfügbar war.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Verbindungen zu einem laufenden Cluster während eines 1-Minuten-Intervalls ausfallen.