

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 Redshift

Última atualização: 1 de novembro de 2023

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon Redshift é uma política que rege o uso do Amazon Redshift (“Amazon Redshift”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Redshift. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da AWS](#) ou de outro contrato conosco que reja o 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS assume três compromissos de SLA para o Redshift: (1) um SLA do Redshift Multi-AZ; (2) um SLA do Redshift sem servidor e multinós de AZ único; e, (3) um SLA do Redshift de AZ único e nó único.

SLA do Redshift Multi-AZ

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Cluster Multi-AZ com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, durante o ciclo de faturamento mensal (“SLA do Redshift Multi-AZ”).

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

SLA do Redshift sem servidor e multinós de AZ único

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Cluster multinós e Grupo de trabalho sem servidor do Redshift com as Porcentagens de tempo de atividade multinós e sem servidor definidas na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do Redshift sem servidor e multinós”).

Porcentagem de tempo de atividade multinós e sem servidor	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%	100%

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.

SLA do Redshift de AZ único e nó único

Para cada Cluster de nó único individual, a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Cluster de nó único com as Porcentagens de tempo de atividade de nó único definidas na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA do Redshift de nó único”).

Percentuale di tempo di attività di un singolo nodo

Percentuale di tempo di attività di un singolo nodo	Porcentagem
Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Cluster Multi-AZ, Cluster multinós, Grupo de trabalho sem servidor do Redshift ou Cluster de nó único, conforme aplicável, na região da AWS afetada do ciclo de cobrança mensal em que o SLA, conforme aplicável, não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Redshift devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual ocorreu a indisponibilidade. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos 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 da nossa parte no fornecimento do Amazon Redshift é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito), de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber os Créditos de serviço, você precisa enviar uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular reivindicações sob o SLA do Redshift de Cluster Multi-AZ, multinós de AZ-único e sem servidor e o SLA do Redshift de AZ único e nó único para a implantação específica do Redshift. Sua solicitação terá de ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual ocorreu o incidente e precisa incluir as informações especificadas abaixo para SLA do Redshift de Cluster Multi-AZ, multinós de AZ único e sem servidor ou nó único e AZ único, conforme aplicável:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Redshift” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. os nomes do cluster de banco de dados e as regiões da AWS do cluster afetado; e,
4. 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 de crédito foi apresentada. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

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.

Exclusões do SLA do Amazon Redshift

Os respectivos SLAs não se aplicam a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon Redshift ou outros problemas de desempenho do Amazon Redshift, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Redshift; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias da sua parte; (iii) decorrentes do fato de você não seguir as recomendações operacionais de melhores práticas descritas no [Guia do Usuário do Amazon Redshift](#) ou nas [Recomendações do consultor do Amazon Redshift](#); (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou, (v) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Amazon Redshift nos termos do Contrato.

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, Porcentagem de tempo de atividade sem servidor e multinós ou da Porcentagem de tempo de atividade de nó único, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o Cluster Multi-AZ estava “Indisponível”. Se você estiver executando esse Cluster Multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster Multi-AZ esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Cluster Multi-AZ” é definido como um cluster que opera em uma versão de lançamento publicamente disponível do Redshift em duas ou mais Zonas de disponibilidade que tenha dois ou mais nós de computação em cada Zona de disponibilidade e que esteja no caminho de manutenção atual ou posterior, conforme descrito no [Guia do usuário do Amazon Redshift](#).
- “Cluster multinós” é definido como um cluster que opera em uma versão de lançamento publicamente disponível do Redshift em uma única Zona de disponibilidade que tenha dois ou mais nós de computação e que esteja no caminho de manutenção atual ou posterior, conforme descrito no [Guia do usuário do Amazon Redshift](#).
- “Grupo de trabalho sem servidor do Redshift” é definido como um grupo de trabalho sem servidor do Amazon Redshift, conforme descrito no [Guia do usuário do Amazon Redshift](#).
- “Porcentagem de tempo de atividade multinós e sem servidor” para um determinado Cluster multinós ou Grupo de trabalho sem servidor do Redshift, conforme aplicável, é calculado subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal em que o Cluster multinós ou o Grupo de trabalho sem servidor do Redshift, conforme aplicável, encontrava-se “Indisponível”. Se você executou o Cluster multinós ou o Grupo de trabalho do Amazon Redshift, conforme aplicável, somente durante parte do mês, o seu Cluster multinós ou o Grupo de trabalho do Amazon Redshift será considerado 100% disponível durante a parte do mês em que não estiver em execução.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada e ativa da AWS.

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.

- “Cluster de nó único” é definido como um cluster que opera em uma versão de lançamento publicamente disponível do Redshift em uma única Zona de disponibilidade que não tenha mais de um nó de computação e que esteja no caminho de manutenção atual ou posterior, conforme descrito no [Guia do usuário do Amazon Redshift](#).
- A “Porcentagem de tempo de atividade de nó único” para um determinado Cluster de nó único é calculado subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que o cluster estava “Indisponível”. Se você executou esse Cluster de nó único somente durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster de nó único esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que todas as conexões com um cluster em execução falharam durante um intervalo de 1 minuto.