

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 Redshift 服务水平协议

最后更新日期： 2023 年 11 月 1 日

本 Amazon Redshift 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Redshift（“Amazon Redshift”）使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon Redshift 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 Redshift 作出了三项 SLA 承诺：(1) 多可用区 (AZ) Redshift SLA；(2) 单 AZ 多节点和无服务器 Redshift SLA；以及 (3) 单 AZ 单节点 Redshift SLA。

### 多 AZ Redshift 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 集群达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ Redshift SLA”）。

| 每月正常运行时间百分比            | 服务折扣额度百分比 |
|------------------------|-----------|
| 低于 99.99% 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%                 | 100%      |

### 单 AZ 多节点和无服务器 Redshift SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个多节点集群和 Redshift 无服务器工作组达到下表所示的多节点和无服务器正常运行时间百分比（“多节点和无服务器 Redshift SLA”）。

| 多节点和无服务器正常运行时间百分比     | 服务折扣额度百分比 |
|-----------------------|-----------|
| 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%                | 100%      |

### 单 AZ 单节点 Redshift SLA

对于每个单独的单节点集群，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，单节点集群达到下表所示的单节点正常运行时间百分比（“单节点 Redshift SLA”）。

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。

| 单节点正常运行时间百分比          | 服务折扣额度百分比 |
|-----------------------|-----------|
| 低于 99.5% 但等于或高于 99.0% | 10%       |
| 低于 99.0% 但高于或等于 95.0% | 25%       |
| 低于 95.0%              | 100%      |

服务折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 区域的多 AZ 集群、多节点集群、Redshift 无服务器工作组或单节点集群（按适用情形）支付的总费用的百分比计算。

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon Redshift 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）发放服务折扣额度。服务折扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务折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。服务折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 Amazon Redshift 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon Redshift 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务折扣额度（如符合资格要求）。

#### 抵扣额度申请和支付程序

要获得服务折扣额度，您需要在 [AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。对于特定的 Redshift 部署，您不得合并或组合根据多 AZ 集群、单 AZ 多节点和无服务器 Redshift SLA 以及单 AZ 单节点 Redshift SLA 提出的申请。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，且该申请必须包含多 AZ 集群、单 AZ 多节点和无服务器或单 AZ 单节点 Redshift SLA（按适用情形）的以下指定信息：

1. 主题行中的“Redshift SLA 折扣额度申请”字样；
2. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
3. 受影响集群的数据库集群名称和 AWS 区域；以及
4. 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，我们将在抵扣额度申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务折扣额度。如果您未能按照上述要求提供抵扣额度申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。

#### Amazon Redshift SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 Amazon Redshift 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon Redshift 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 Amazon Redshift 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) 因您未遵循 [Amazon Redshift 用户指南](#) 或 [Amazon Redshift Advisor 建议](#) 中所述的最佳实践操作建议而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或(v) 因我们根据协议暂停和终止您使用 Amazon Redshift 的权利而导致。

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（包括由于翻译延誤），则以英文版本为准。

如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比、多节点和无服务器正常运行时间百分比或单节点正常运行时间百分比（按适用情形）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

- 给定多 AZ 集群的“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 集群处于“不可用状况”的 1 分钟时间段所占的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了多 AZ 集群，则假定您的多 AZ 集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “多 AZ 集群”是指依托 Redshift 公开发布版本，在两个或更多个可用区中运行的集群，每个可用区均配备两个或更多个计算节点，并且处于当前或后续的维护轨道上，详见 [Amazon Redshift 用户指南](#) 所述。
- “多节点集群”是指依托 Redshift 公开发布版本，在单个可用区中运行的集群，该可用区配备两个或更多个计算节点，并且处于当前或后续的维护轨道上，详见 [Amazon Redshift 用户指南](#) 所述。
- “Redshift 无服务器工作组”是指 Amazon Redshift 无服务器工作组，详见 [Amazon Redshift 用户指南](#) 所述。
- 给定多节点集群或 Redshift 无服务器工作组（按适用情形）的“多节点和无服务器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节点集群或 Redshift 无服务器工作组（按适用情形）处于“不可用状况”的 1 分钟时间段所占的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了多节点集群或 Amazon Redshift 工作组（按适用情形），则假定您的多节点集群或 Amazon Redshift 工作组在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “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活跃 AWS 账户。
- “单节点集群”是指依托 Redshift 公开发布版本，在单个可用区中运行的集群，该可用区配备不超过一个计算节点，并且处于当前或后续的维护轨道上，详见 [Amazon Redshift 用户指南](#) 所述。
- 给定单节点集群的“单节点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集群处于“不可用状况”的 1 分钟时间段所占的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了单节点集群，则假定您的单节点集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “不可用”或“不可用状况”是指在 1 分钟时间段内，对运行中集群的所有连接均失败。