

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 Redshift 服務水準協議

最後更新日期：2023 年 11 月 1 日

本 Redshift 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon Redshift（下稱「Amazon Redshift」）之政策，且分別適用於使用 Amazon Redshift 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 對 Redshift 提出的三項 SLA 承諾：(1) Multi-AZ Redshift SLA；(2) Single-AZ 多節點和無伺服器 Redshift SLA；及 (3) Single-AZ 單節點 Redshift SLA。

Multi-AZ Redshift SLA

AWS 應盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供每個 AWS 區域各個 Multi-AZ 叢集（下稱「Multi-AZ Redshift SLA」）。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 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%	100%

 低於 99.99% 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% | 100% |

Single-AZ 多節點和無伺服器 Redshift SLA

AWS 將盡商業合理努力，於每月帳單週期內，確保每個多節點叢集和 Redshift 無伺服器工作群組的正常運行時間百分比符合下表所列標準（以下簡稱「多節點和無伺服器 Redshift SLA」）。

多節點和無伺服器正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%

 低於 99.9% 但等於或大於 99.0% | 10% | 低於 99.0% 但等於或大於 95.0% | 25% |

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。

低於 95%	100%
--------	------

Single-AZ 單節點 Redshift SLA

針對每個單節點叢集，AWS 將盡商業合理努力，於每月帳單週期內確保單節點叢集正常運行時間百分比符合下表所列標準（以下簡稱「單節點 Redshift SLA」）。

單節點正常運作時間百分比

低於 99.5% 但等於或大於 99.0%

低於 99.0% 但大於或等於 95.0%

低於 95.0%

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的 Multi-AZ 叢集、多節點叢集、Redshift 無伺服器工作群組或單節點叢集（如適用）所支付之總費用中，計算未能符合適用 SLA 之百分比。

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon Redshift 款項。本公司得經自行斟酌，將發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在所涉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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon Redshift 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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，您將需要[在 AWS 支援中心開啟案件](#)來提交索賠。您不得針對特定 Redshift 部署，將 Multi-AZ 叢集 SLA、Single-AZ 多節點和無伺服器 Redshift SLA，以及 Single-AZ 單節點 Redshift SLA 的保證合併或疊加使用。。您的請求必須在事故發生後的第二個帳單週期結束前收到，並且必須包括以下針對 Multi-AZ 叢集、Single AZ 多節點和無伺服器或 Single AZ 單節點 Redshift SLA（如適用）指定的資訊：

1. 主旨行包含「Redshift SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
3. 資料庫叢集名稱和受影響叢集的 AWS 區域；以及

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。

4. 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，則本公司將於服務抵免發生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抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon Redshift SLA 除外事項

個別 SLA 不適用於直接或間接因為下列原因，致使 Amazon Redshift 不可用、暫停或終止的情況或任何其他 Amazon Redshift 的效能問題：(i) 由超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件、網際網路存取或超出適用 Amazon Redshift 之分界點的相關問題；(ii) 由您的任何自願行為或不作為所導致；(iii) 因您未遵守 [Amazon Redshift 使用者指南](#) 或 [Amazon Redshift 顧問建議](#) 所述最佳實務營運建議；(iv) 由您的設備、軟體或其他科技所致者；或(v) 因我們根據本協議暫停或終止您使用 Amazon Redshift 的權利所致者。

如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比、多節點及無伺服器正常運行時間百分比，或單節點正常運行時間百分比計算（如適用）中明確使用的因素，則本公司可自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 特定 Multi-AZ 叢集的「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 叢集為「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 叢集，則假設當月 Multi-AZ 叢集未執行期間為 100% 可用。
- 「Multi-AZ 叢集」定義為運行於公開可用的 Redshift 發行版本的叢集，該叢集位於兩個或更多可用區域中，每個可用區域內均具有兩個或更多運算節點，並位於目前或後續維護軌道上，如 [Amazon Redshift 使用者指南](#) 中所述。
- 「多節點叢集」之定義為在單一可用區域內，運行於 Redshift 公開可用版本上的叢集，該叢集包含兩個或更多運算節點，並位於目前或後續維護軌道上，如 [Amazon Redshift 使用者指南](#) 中所述。
- 「Redshift 無伺服器工作群組」指 Amazon Redshift 無伺服器工作群組，如 [Amazon Redshift 使用者指南](#) 中所述。
- 特定多節點叢集或 Redshift Serverless 工作群組（如適用）的「多節點和無伺服器正常運行時間百分比」，係從 100% 中扣除該多節點叢集或 Redshift 無伺服器工作群組於每月計費週

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。

期處於「不可用」的一分鐘區間百分比計算而得。如果您僅於該月份一部分時間內執行多節點叢集或 Amazon Redshift 工作群組（如適用），則在該月份未執行期間，您的多節點叢集或 Amazon Redshift 工作群組將視為 100% 可用。

- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，我們可能會把抵免額發放至符合條件的有效帳戶。
- 「單節點叢集」指運行於單一可用區域內的 Redshift 公開發行版本的叢集，該叢集僅有一個運算節點，並位於目前或後續維護軌道上，如 [Amazon Redshift 使用者指南](#) 中所述。
- 特定單節點叢集的「單節點運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中單節點叢集為「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單節點叢集，則假設當月單節點叢集未執行期間為 100% 可用。
- 「不可用」或「不可用狀態」指執行中的叢集在一分鐘間隔內所有連線請求均失敗。