

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 OpenSearch Service – Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: 3. Mai 2023

Diese Amazon OpenSearch Service – Service Level Agreement („SLA“) ist eine Richtlinie, die die Nutzung des Amazon OpenSearch Service regelt und gilt separat für jedes Konto, das den Amazon OpenSearch Service nutzt. 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 Amazon OpenSearch Service ein: (1) ein Multi-AZ mit Standby-SLA, das jede Amazon-Service-Domain regelt, die über drei AZs bereitgestellt wird, wobei ein oder mehrere Standby-Knoten in einer der AZs bereitgestellt werden; (2) ein Multi-AZ ohne Standby-SLA, das jede Amazon-OpenSearch-Service-Domain regelt, die über zwei oder mehr AZs ohne Standby-Knoten bereitgestellt wird; und (3) ein Single-AZ-SLA, das jede Amazon-OpenSearch-Service-Domain regelt, die auf eine AZ beschränkt ist.

Multi-AZ mit Standby SLA

Wenn eine Amazon OpenSearch Service-Domain über drei AZs hinweg bereitgestellt wird und dabei ein oder mehrere Standby-Knoten in einer der AZs bereitgestellt werden („Multi-AZ mit Standby-Domain“), unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede Multi-AZ mit Standby-Domain während eines monatlichen Abrechnungszyklus mit einer Multi-AZ mit Standby-Betriebszeit von mindestens 99,99 % verfügbar zu machen („Multi-AZ mit Standby-SLA“). Für den Fall, dass der Amazon OpenSearch Service die Multi-AZ mit Standby-SLA nicht erfüllt, sind Sie zum Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben berechtigt.

Multi-AZ mit Standby-Betriebszeitprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,99 %, aber größer als oder gleich 99,9 %	10 %
Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Multi-AZ ohne Standby SLA

Wenn eine Amazon OpenSearch Service-Domain über zwei oder mehr AZs ohne Standby-Knoten bereitgestellt wird („Multi-AZ ohne Standby-Domain“), unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede Multi-AZ ohne Standby-Domain während eines monatlichen

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.

Abrechnungszyklus mit einem Multi-AZ ohne Standby-Betriebszeitprozentsatz von mindestens 99,9 % verfügbar zu machen („Multi-AZ ohne Standby-SLA“). Für den Fall, dass der Amazon OpenSearch Service die Multi-AZ ohne Standby-SLA nicht erfüllt, sind Sie zum Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben berechtigt.

Multi-AZ ohne Standby-Betriebszeitprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,9 %, aber größer als oder gleich 99,0 %	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Single-AZ-SLA

Wenn die Bereitstellung einer Amazon OpenSearch Service-Domain auf eine AZ („Single-AZ-Domain“) beschränkt ist, unternimmt AWS wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um jede Single-AZ-Domain während eines monatlichen Abrechnungszyklus mit einem Single-AZ-Betriebszeitprozentsatz von mindestens 99,5 % verfügbar zu machen (das „Single-AZ-SLA“). Für den Fall, dass Amazon OpenSearch Service das Single-AZ-SLA nicht erfüllt, sind Sie zum Erhalt einer Dienstgutschrift wie unten beschrieben berechtigt.

Single-AZ-Verfügbarkeitsprozentsatz	Dienstgutschrift-Prozentsatz
Weniger als 99,5 %, aber größer als oder gleich 99,0 %.	10 %
Weniger als 99,0 %, aber größer als oder gleich 95,0 %	25 %
Weniger als 95,0 %	100 %

Dienstgutschriften

Dienstgutschriften werden als Prozentsatz der von Ihnen für Amazon OpenSearch Service gezahlten Gebühren für den monatlichen Abrechnungszyklus berechnet, in dem die entsprechende SLA nicht erfüllt wurde.

Wir verrechnen jegliche Dienstgutschriften nur mit zukünftigen Amazon-OpenSearch-Service-Zahlungen, die ansonsten von Ihnen zu leisten sind. Nach unserem Ermessen können wir die Dienstgutschrift auf jene Kreditkarte vornehmen, mit der Sie für den Abrechnungszeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, bezahlt haben. Dienstgutschriften berechtigen Sie nicht zu Rückerstattungen oder anderen Zahlungen von AWS. Eine Dienstgutschrift wird nur dann angerechnet, 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 AWS-Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, besteht

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.

Ihre einzige und ausschließliche Abhilfe für eine Nichtverfügbarkeit oder Nichterfüllung oder ein anderes Versäumnis unsererseits, Amazon OpenSearch Service bereitzustellen, im Erhalt einer Dienstgutschrift (sofern berechtigt) gemäß den Bedingungen dieser SLA.

Gutschriftenantrag und Zahlungsverfahren

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie durch [einen Fall \(Case\) im AWS Support Center eröffnen](#) einen Antrag stellen. Sie dürfen Ansprüche unter der SLA „Multi-AZ mit Standby“, der SLA „Multi-AZ ohne Standby“ und der SLA „Single-AZ“ für eine bestimmte Amazon OpenSearch Service-Domain-Bereitstellung nicht kombinieren oder stapeln. Ihr Antrag auf eine Gutschrift muss bis zum Ende des zweiten Abrechnungszyklus, nach dem der Vorfall eingetreten ist, bei uns eingehen und die unten angegebenen Informationen enthalten:

Alle SLA-Anträge müssen Folgendes enthalten:

- (i) die Wörter „SLA Credit Request“ (Gutschriftenantrag SLA) in der Betreffzeile;
- (ii) Datum und Uhrzeit jedes von Ihnen beanspruchten Nichtverfügbarkeitsvorfalls;
- (iii) die Namen und AWS-Regionen der betroffenen Multi-AZ-Domains mit Standby, Multi-AZ-Domains ohne Standby oder Single-AZ-Domains; und
- (iv) Ihre Antragsprotokolle, die die Fehler dokumentieren und die beanspruchten Ausfälle bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden).

Wenn ein Anspruch im Rahmen der geltenden SLA von uns bestätigt wird, stellen wir Ihnen die Dienstgutschriften innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat aus, in dem die Anfrage aufgetreten ist. Wenn Sie die Anfrage und andere Informationen nicht wie oben gefordert bereitstellen, werden Sie von der Inanspruchnahme von Dienstgutschriften ausgeschlossen.

Amazon OpenSearch Service SLA-Ausschlüsse

Die Serviceverpflichtung gilt nicht für Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Amazon OpenSearch Service oder andere Leistungsprobleme des Amazon OpenSearch Service, die direkt oder indirekt (i) durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen, einschließlich Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs oder damit verbundener Probleme jenseits des Abgrenzungspunkts des Amazon OpenSearch Service; (ii) die aus freiwilligen Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits resultieren; (iii) die aus unzureichender Speicher- und Rechenkapazität zur Bewältigung Ihrer Arbeitslast resultieren; (iv) die daraus resultieren, dass Sie die im Amazon OpenSearch Service Developer Guide auf der AWS-Website beschriebenen [Best Practices](#) nicht befolgen; (v) die aus Eingabedaten oder Vorgängen resultieren, die von der in der Multi-AZ mit Standby-Domain, Multi-AZ ohne Standby-Domain oder Single-AZ-Domain verwendeten Version von Elasticsearch oder OpenSearch nicht unterstützt werden; (vi) die durch zugrunde liegende Elasticsearch- oder OpenSearch-Software verursacht werden, die zu wiederholten Fehlern bei der Verarbeitung Ihrer Anfragen führen; (vii) die aus Ihrer Nutzung von Elasticsearch- oder OpenSearch-Versionen resultieren, die nicht mehr aktiv weiterentwickelt und gewartet werden; (viii) die sich aus Ihrer Ausrüstung, Software oder anderen Technologie ergeben; oder (ix) die sich aus unserer Aussetzung und Kündigung Ihres Rechts zur Nutzung des Amazon OpenSearch Service

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.

gemäß der AWS-Vereinbarung ergeben (zusammen die „SLA-Ausschlüsse des Amazon OpenSearch Service“).

Wenn die Verfügbarkeit durch andere Faktoren als jene beeinträchtigt wird, die ausdrücklich in unserer Berechnung des Prozentsatzes der Multi-AZ-Betriebszeit mit Standby-Betrieb, der Multi-AZ-Betriebszeit ohne Standby-Betrieb oder der Single-AZ-Betriebszeit verwendet werden, können wir unter Berücksichtigung dieser Faktoren nach unserem Ermessen eine Dienstgutschrift ausstellen.

Definitionen

- „Verfügbarkeitszone“ oder „AZ“ (= Availability Zone) bedeutet ein isolierter Standort innerhalb einer AWS-Region, der durch eine Buchstabenkennung gefolgt von dem AWS-Regionscode angegeben wird (z. B. us-west-1a).
- Der „Prozentsatz der Multi-AZ-Betriebszeit mit Standby“ für eine bestimmte Multi-AZ-Domain mit Standby wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in dem die Multi-AZ-Domain mit Standby nicht verfügbar war. Wenn Sie diese Multi-AZ-Domain mit Standby nur für einen Teil des Monats ausgeführt haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre Multi-AZ-Domain mit Standby für den Teil des Monats, in dem sie nicht ausgeführt wurde, zu 100 % verfügbar ist. Bei der Messung des Prozentsatzes der Multi-AZ mit Standby-Betriebszeit werden Ausfallzeiten ausgeschlossen, die direkt oder indirekt auf einen SLA-Ausschluss des Amazon OpenSearch Service zurückzuführen sind.
- Der „Prozentsatz der Multi-AZ-Betriebszeit ohne Standby“ für eine bestimmte Multi-AZ-Domain ohne Standby wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszyklus abgezogen wird, in dem die Multi-AZ-Domain ohne Standby nicht verfügbar war. Wenn Sie diese Multi-AZ-Domain ohne Standby nur einen Teil des Monats ausgeführt haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre Multi-AZ-Domain ohne Standby für den Teil des Monats, in dem sie nicht ausgeführt wurde, zu 100 % verfügbar ist. Bei der Messung der Betriebszeit in Prozent für mehrere AZs ohne Standby werden Ausfallzeiten ausgeschlossen, die direkt oder indirekt auf einen Ausschluss der Amazon OpenSearch Service-SLA zurückzuführen sind.
- Der „Single-AZ-Betriebszeitprozentsatz“ für eine bestimmte Single-AZ-Domain wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz der 1-Minuten-Intervalle während des monatlichen Abrechnungszeitraums abgezogen wird, in denen die Single-AZ-Domain nicht verfügbar war. Wenn Sie diese Single-AZ-Domain nur für einen Teil des Monats ausgeführt haben, wird davon ausgegangen, dass Ihre Single-AZ-Domain für den Teil des Monats, in dem sie nicht ausgeführt wurde, zu 100 % verfügbar ist.
- „Multi-AZ mit Standby-Domain“ bezeichnet eine Amazon OpenSearch Service-Domain, in der die Knoten über drei Verfügbarkeitszonen verteilt und ein oder mehrere Standby-Knoten in einer der AZs bereitgestellt werden.
- „Multi-AZ ohne Standby-Domain“ bezeichnet eine Amazon OpenSearch Service-Domain, bei der die Knoten über zwei oder mehr Verfügbarkeitszonen verteilt und in keiner der AZs Standby-Knoten bereitgestellt werden.

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.

- „Single-AZ-Domain“ bezeichnet eine Amazon OpenSearch Service-Domain, in der die bereitgestellten Knoten auf eine Verfügbarkeitszone beschränkt sind.
- Ein „Standby-Knoten“ ist ein Knoten, der für den Empfang von Replikationsanforderungen konfiguriert ist, jedoch nicht für den Empfang von Leseanforderungen, bis in einer der AZs ein Knotenfehler erkannt wird.
- „Nicht verfügbar“ und „Nichtverfügbarkeit“ bedeuten, dass alle Anfragen an die laufende Multi-AZ mit Standby-Domain, Multi-AZ ohne Standby-Domain oder Single-AZ-Domain, je nachdem, was zutrifft, während eines 1-Minuten-Intervalls mit Fehlern fehlschlagen. Wenn Sie in einem bestimmten 1-Minuten-Intervall keine Anforderungen gestellt haben, wird die Verfügbarkeit für dieses Intervall mit 100 % ausgewiesen.
- Eine „Anfrage“ ist ein vom Kunden eingeleiteter Indizierungs- oder Suchvorgang, wie in der Amazon OpenSearch Service-Dokumentation auf der AWS-Website beschrieben.
- Ein „Fehler“ ist jede Anforderung, die einen 500- oder 503-Fehlercode auslöst.
- Eine „Dienstgutschrift“ ist eine Dollar-Gutschrift, berechnet wie oben beschrieben, die wir einem berechtigten Konto wieder gutschreiben können.