

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含む）、英語版が優先します。

Amazon OpenSearch Service - サービスレベルアグリーメント

最終更新：2023年5月3日

本Amazon OpenSearch Service - サービスレベルアグリーメント（以下、「SLA」）は、Amazon OpenSearch Serviceの利用に適用される方針であり、Amazon OpenSearch Serviceを使用する各アカウントに個別に適用される。本SLAの契約条件と、[AWSカスタマーアグリーメント](#)または利用者による本サービスの利用に適用される当社と利用者との間の他の契約（「本件契約」）における契約条件との間に齟齬がある場合は、かかる齟齬の範囲に関してのみ、本SLAの契約条件が適用される。本SLAにおいて使用する用語（英文では大文字で始まるもの）のうち、本SLAで定義されていないものは、本件契約で定められた意味を有するものとする。

SLA

AWSは、Amazon OpenSearch Serviceに対して以下3点のSLAコミットメントを約束する：

- (1)「スタンバイ付きマルチAZのSLA」：Amazon Serviceドメインが3つのAZに配備され、そのいずれかのAZにスタンバイノードが1つ以上配備されている場合に各Amazon Serviceドメインを規定するSLA、(2)「スタンバイなしマルチAZのSLA」：Amazon OpenSearch Serviceドメインが2つ以上のAZに配備され、そのいずれにもスタンバイノードが伴わない場合に各Amazon OpenSearch Serviceドメインを規定するSLA、(3)「シングルAZのSLA」：単一のAZのみに配備されている各Amazon OpenSearch Serviceドメインを規定するSLA。

スタンバイ付きマルチAZのSLA

Amazon OpenSearch Serviceドメインが3つのAZに配備され、そのいずれかのAZにスタンバイノードが1つ以上配備されている場合（「スタンバイ付きマルチAZドメイン」）、AWSは、毎月の請求期間において、99.99%以上のスタンバイ付きマルチAZ稼働率で各スタンバイ付きマルチAZドメインを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「スタンバイ付きマルチAZのSLA」）。Amazon OpenSearch Serviceがスタンバイ付きマルチAZのSLAを満たしていない場合、利用者は以下のとおりサービスクレジットを受け取ることができる。

スタンバイ付きマルチAZ稼働率	サービスクレジット率
99.9%以上、99.99%未満	10%
95.0%以上、99.9%未満	25%
95.0%未満	100%

スタンバイなしマルチAZのSLA

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含む）、英語版が優先します。

Amazon OpenSearch

Serviceドメインが2つ以上のAZに配備され、そのいずれにもスタンバイノードが伴わない場合（「スタンバイなしマルチAZドメイン」）、AWSは、毎月の請求期間において、99.9%以上のスタンバイなしマルチAZ稼働率で各スタンバイなしマルチAZドメインを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「スタンバイなしマルチAZのSLA」）。Amazon OpenSearch ServiceがスタンバイなしマルチAZのSLAを満たしていない場合、利用者は以下のとおりサービスクレジットを受け取ることができる。

スタンバイなしマルチAZ稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

シングルAZのSLA

Amazon OpenSearch

Serviceドメインが単一のAZのみに配備されている場合（「シングルAZドメイン」）、AWSは、毎月の請求期間において、99.5%以上のシングルAZ稼働率で各シングルAZドメインを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「シングルAZのSLA」）。Amazon OpenSearch ServiceがシングルAZのSLAを満たしていない場合、利用者は以下のとおりサービスクレジットを受け取ることができる。

シングルAZ稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.5%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

サービスクレジット

サービスクレジットは、該当するSLAが満たされなかった月次請求期間について、Amazon OpenSearch Serviceに対し利用者が支払った料金の定率として計算される。

サービスクレジットは、Amazon OpenSearch

Serviceについて今後別途請求される支払いに対してのみ適用できる。当社はその裁量において、利用不可状態が発生した請求期間の支払いの際に利用者が使用したクレジットカードに対して、サービスクレジットを発行することができる。サービスクレジットは、利用者に対し、AWSから返金その他の支払いを受ける権利を与えるものではない。サービスクレジットは、該当する月次請求期間の当該クレジット金額が1米ドル（\$1 USD）を超える場合のみ適用され、発行される。サービスクレジットは譲渡できず、また他のアカウントに充当することはできない。AWSアグリーメントに別段の規定がない限り、Amazon

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含む）、英語版が優先します。

OpenSearch

Serviceの提供における当社による利用不可状態、パフォーマンスの不実行、その他不履行が生じた場合の利用者の唯一かつ排他的な救済は、本SLAの契約条件に従いサービスクレジット（該当する場合）を受け取ることである。

クレジットの請求および支払手続

サービスクレジットを受け取るには、[AWSサポートセンターでケースを作成する](#)ことにより、請求（リクエスト）を提出する必要がある。利用者は特定のAmazon OpenSearch Serviceドメインの配備について、スタンバイ付きマルチAZのSLA、スタンバイなしマルチAZのSLA、シングルAZのSLAに関する請求を結合または重複して行うことはできない。利用者は、インシデント発生後、2回目の請求期間の末日までに、以下の情報を添えてクレジットのリクエストを当社に提出しなければならない。

すべてのSLAリクエストには、以下を含めるものとする：

- (i) 件名に「SLA Credit Request（SLAクレジットリクエスト）」という文言
- (ii) 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
- (iii) 影響を受けたスタンバイ付きマルチAZドメイン、スタンバイなしマルチAZドメイン、シングルAZドメインの名称およびAWSリージョン
- (iv) エラーを記録し、利用者が主張する停止を裏付けるリクエストログ（これらのログ内の機密情報または機微性の高い情報は削除するかアスタリスク（*）で置き換えること）

該当するSLAに基づく請求を当社が確認した場合、当社は、リクエストが発生した月の翌請求期間内に利用者にサービスクレジットを発行する。上記要件を満たすリクエストおよびその他の情報を提供しなかった場合、利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

Amazon OpenSearch Service SLA例外事由

サービスコミットメントは、以下の事由に直接または間接的に起因して生じるAmazon OpenSearch Serviceの利用不可状態、停止、終了、その他のパフォーマンス上の問題には適用されない：(i)

不可抗力事由やAmazon OpenSearch

Serviceの責任分界点を超えるインターネットアクセスや関連の問題など、当社の合理的な支配の及ばない要因、(ii) 利用者の自主的な作為または不作為、(iii)

利用者の作業負荷に対応するために割り当てられたストレージやコンピューター容量の不足、(iv)

利用者がAWSサイトのAmazon OpenSearch

Serviceデベロッパーガイドに記載している[ベストプラクティス](#)を遵守しなかった場合、(v)

スタンバイ付きマルチAZドメイン、スタンバイなしマルチAZドメイン、シングルAZドメインで使用するElasticsearchまたはOpenSearchのバージョンに対応していない入力データや操作、(vi)

利用者のリクエストを処理している間に、基盤となるElasticsearchまたはOpenSearchのソフトウェアで不具合が繰り返し発生する場合、(vii)

利用者が開発やメンテナンスが行われなくなった古いElasticsearchまたはOpenSearchのバージョン

を利用している場合、(viii)

利用者の機器、ソフトウェア、その他のテクノロジーが原因である場合、(ix)

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含む）、英語版が優先します。

当社がAWSアグリーメントに基づき、Amazon OpenSearch Serviceを使用する利用者の権利を停止または終了した場合（以下、総称して「Amazon OpenSearch Service SLA例外事由」）。

スタンバイ付きマルチAZ稼働率、スタンバイなしマルチAZ稼働率、またはシングルAZ稼働率の計算に明確に使用されているもの以外の要因によって利用可能性が影響を受けている場合、当社はその裁量に基づき、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行する場合がある。

定義

- 「アベイラビリティゾーン」および「AZ」とは、AWSリージョン内の隔離された区分を意味し、AWSリージョンコードの後に続く1文字の識別子で特定される（例：us-west-1a）。
- 所定のスタンバイ付きマルチAZドメインの「スタンバイ付きマルチAZ稼働率」は、月次請求期間中にスタンバイ付きマルチAZドメインが利用不可状態となっていた1分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。利用者が月の一部期間のみスタンバイ付きマルチAZドメインを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のスタンバイ付きマルチAZドメインは100%利用可能であったと想定する。スタンバイ付きマルチAZ稼働率の測定では、Amazon OpenSearch Service SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 所定のスタンバイなしマルチAZドメインの「スタンバイなしマルチAZ稼働率」は、月次請求期間中にスタンバイなしマルチAZドメインが利用不可状態となっていた1分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。利用者が月の一部期間のみスタンバイなしマルチAZドメインを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のスタンバイなしマルチAZドメインは100%利用可能であったと想定する。スタンバイなしマルチAZ稼働率の測定では、Amazon OpenSearch Service SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 所定のシングルAZドメインの「シングルAZ稼働率」は、月次請求期間中にシングルAZドメインが利用不可状態となっていた1分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。利用者が月の一部期間のみシングルAZドメインを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のシングルAZドメインは100%利用可能であったと想定する。
- 「スタンバイ付きマルチAZドメイン」とは、ノードが3つのアベイラビリティゾーン（AZ）に配備され、そのいずれかのAZにスタンバイノードが1つ以上配備されているAmazon OpenSearch Serviceドメインを意味する。
- 「スタンバイなしマルチAZドメイン」とは、ノードが2つ以上のアベイラビリティゾーン（AZ）に配備され、そのいずれにもスタンバイノードが伴わないAmazon OpenSearch Serviceドメインを意味する。
- 「シングルAZドメイン」とは、ノードが単一のアベイラビリティゾーン（AZ）のみに配備されているAmazon OpenSearch Serviceドメインを意味する。

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含む）、英語版が優先します。

- 「スタンバイノード」とは、レプリケーションリクエストを受け取るよう構成されたノードを意味する。ただし、いずれかのAZでノードの不具合が検出されるまで読み取りリクエストは受け取らない。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、実行中のスタンバイ付きマルチAZドメイン、スタンバイなしマルチAZドメイン、またはシングルAZドメインへのリクエストがすべて1分間のインターバル中にエラーで失敗する状態を意味する。所定の1分間のインターバルにリクエストを行わなかった場合、そのインターバルは100%利用可能であると想定する。
- 「リクエスト」とは、AWSサイトのAmazon OpenSearch Serviceドキュメントに記載されるとおり、顧客が開始したインデックス作成または検索オペレーションを意味する。
- 「エラー」とは、500または503のエラーコードが返されるリクエストをいう。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるアカウントにクレジットされることのある、上記の規定により計算されたドル建てのクレジットをいう。