

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 OpenSearch Service - 服务水平协议

最后更新日期：2023年5月3日

本 Amazon OpenSearch Service - 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon OpenSearch Service 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon OpenSearch Service 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 Amazon OpenSearch Service 作出了三项 SLA 承诺：(1) 带备用节点的多可用区 SLA，用于管理跨三个可用区部署、其中一个可用区部署了一个或多个备用节点的每个 Amazon Service 域；(2) 无备用节点的多可用区 SLA，用于管理跨两个或多个可用区部署、无任何备用节点的每个 Amazon OpenSearch Service 域；和 (3) 单可用区 SLA，用于管理仅限于一个可用区的每个 Amazon OpenSearch Service 域。

### 带备用节点的多可用区 SLA

当 Amazon OpenSearch Service 域跨三个可用区部署，并在其中一个可用区部署一个或多个备用节点（“带备用节点的多可用区域”）时，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个带备用节点的多可用区域的带备用节点的多可用区正常运行时间百分比至少达到 99.99%（“带备用节点的多可用区 SLA”）。如果 Amazon OpenSearch Service 未达到带备用节点的多可用区 SLA，您将有资格获得如下所述的服务折扣额度。

带备用节点的多可用区正常运行时间百分比	服务折扣额度百分比
低于 99.99% 但高于或等于 99.9%	10%
低于 99.9% 但高于或等于 95.0%	25%

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。

低于 95.0%

100%

#### 无备用节点的多可用区 SLA

当 Amazon OpenSearch Service

域部署在两个或多个无任何备用节点的可用区（“无备用节点的多可用区域”）时，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个无备用节点的多可用区域的无备用节点的多可用区正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“无备用节点的多可用区 SLA”）。如果 Amazon OpenSearch Service 未达到无备用节点的多可用区 SLA，您将有资格获得如下所述的服务折扣额度。

无备用节点的多可用区正常运行时间百分比

服务折扣额度百分比

低于 99.9% 但高于或等于 99.0%

10%

低于 99.0% 但高于或等于 95.0%

25%

低于 95.0%

100%

#### 单可用区 SLA

当 Amazon OpenSearch Service 域部署仅限于一个可用区（“单可用区域”）时，AWS

将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个单可用区域的单可用区正常运行时间百分比至少达到 99.5%（“单可用区 SLA”）。如果 Amazon OpenSearch Service 未达到单可用区 SLA，您将有资格获得如下所述的服务折扣额度。

单可用区正常运行时间百分比

服务折扣额度百分比

低于 99.5% 但高于或等于 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

服务折扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为 Amazon OpenSearch Service 支付的费用的百分比计算。

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon OpenSearch Service

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。

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折扣金额超过一美元 (\$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 AWS 协议另有规定，否则对于任何 Amazon OpenSearch Service 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon OpenSearch Service 的情况，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）。

## 折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 Amazon OpenSearch Service 域部署，您不得合并或组合根据带备用节点的多可用区 SLA、无备用节点的多可用区 SLA 和单可用区 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折扣额度申请，且该申请必须包括以下指定信息：

### 所有 SLA 申请必须包括：

- (i) 主题行中的“SLA 折扣额度申请”字样；
- (ii) 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
- (iii) 受影响的带备用节点的多可用区域、无备用节点的多可用区域或单可用区域的名称和 AWS 区域；以及
- (iv) 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）。

### 如果我们确认了适用 SLA

下的申请，我们将在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申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。

## Amazon OpenSearch Service SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因直接或间接导致的任何 Amazon OpenSearch Service 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon OpenSearch Service 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 OpenSearch Service 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)

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。

由于为处理工作负载而配置的存储和计算容量不足而导致；(iv) 因您未遵循 AWS 网站上的 Amazon OpenSearch Service 开发者指南中所述的最佳实践而导致；(v) 因在带备用节点的多可用区域、无备用节点的多可用区域或单可用区域上使用的 Elasticsearch 或 OpenSearch 版本不支持的输入数据或操作而导致；(vi) 因底层 Elasticsearch 或 OpenSearch 软件在处理您的请求时反复出现故障而导致；(vii) 因您使用的 Elasticsearch 或 OpenSearch 版本已不再处于积极开发和维护阶段而导致；(viii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (ix) 因我们根据 AWS 协议暂停或终止您使用 Amazon OpenSearch Service 的权利而导致（统称为“Amazon OpenSearch Service SLA 例外情况”）。

如果可用性受到我们在计算带备用节点的多可用区每月正常运行时间百分比、无备用节点的多可用区正常运行时间百分比或单可用区正常运行时间百分比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

- “可用区”和“AZ”是指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 us-west-1a）所标识的一个独立位置。
- 给定带备用节点的多可用区域的“带备用节点的多可用区每月正常运行时间百分比”按照以下方式计算：100% 减去月度账单周期中带备用节点的多可用区域处于不可用状况的 1 分钟时间段的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了带备用节点的多可用区域，则假定您的带备用节点的多可用区域在该月未运行的部分时间内 100% 可用。带备用节点的多可用区正常运行时间百分比不包括任何 Amazon OpenSearch Service SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- 给定无备用节点的多可用区域的“无备用节点的多可用区每月正常运行时间百分比”按照以下方式计算：100% 减去月度账单周期中无备用节点的多可用区域处于不可用状况的 1 分钟时间段的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了无备用节点的多可用区域，则假定您的无备用节点的多可用区域在该月未运行的部分时间内 100% 可用。无备用节点的多可用区正常运行时间百分比不包括任何 Amazon OpenSearch Service SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- 给定单可用区域的“单可用区正常运行时间百分比”按照以下方式计算：100% 减去月度账单周期中单可用区域处于不可用状况的 1

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。

分钟时间段的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了单可用区域，则假定您的单可用区域在该月未运行的部分时间内 100% 可用。

- “带备用节点的多可用区域”是指节点部署在三个可用区内、其中一个或多个备用节点部署在其一个可用区内的 Amazon OpenSearch Service 域。
- “无备用节点的多可用区域”是指节点部署在两个或多个可用区内，且任何可用区内都未部署备用节点的 Amazon OpenSearch Service 域。
- “单可用区域”是指部署的节点仅限于一个可用区的 Amazon OpenSearch Service 域。
- “备用节点”是指配置为接收复制请求，但在其中一个可用区中检测到节点故障之前不接收读取请求的节点。
- “不可用”和“不可用状况”是指在 1 分钟的时间间隔内，向运行中的带备用节点的多可用区域、无备用节点的多可用区域或单多可用区域（如适用）发出的所有请求均失败并出现错误。如果您在给定的 1 分钟内未发出任何请求，则假定该时间段内 100% 可用。
- “请求”是指由客户发起的索引或搜索操作，详情可参阅 AWS 网站上的 Amazon OpenSearch Service 文档中所述。
- “错误”是指返回 500 或 503 错误代码的任何请求。
- “服务扣抵额度”是一种美元扣抵额度，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账户。