

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

# Amazon OpenSearch Service – 服務水準協議

最後更新日期：2023 年 5 月 3 日

本 Amazon OpenSearch Service – 服務水準 協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon OpenSearch Service 使用情形的政策，並且分別適用於每個使用 Amazon OpenSearch Service 的 帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或規範 您使用本公司服務之情況的其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，惟 僅限 等牴觸之處 。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 Amazon OpenSearch Service 作出三項 SLA 承諾：

(1) 具待命功能 多可用區域 SLA，其規範 每個部署於三個可用區域的 Amazon Service 網域，並 在其中一個可用區部署一個或多個待命 節點 ；(2) 無待命功能 多可用區域 SLA，其規範每個部署於兩個或多個可用區域的 Amazon OpenSearch Service 網域，且未部署任何待命 節點 ；以及 (3) 單一可用區域 SLA，其規範 每個僅限於一個可用區域的 Amazon OpenSearch Service 網域。

### 具待命功能 多可用區域 SLA

當 Amazon OpenSearch Service 網域部署於三個可用區域且在其中一個可用區域部署一個或多個待命 節點時（下稱「具待命功能 多可用區域網域」），AWS 將盡商業合理努力，確保每個具待命功能 多可用區域網域在每月帳單週期內的具待命功能多可用區域正常運行時間百分比至少達到 99.99%（下稱「具待命功能 多可用區域 SLA」）。

若 Amazon OpenSearch Service 未能達到 具待命功能 多可用區域 SLA，您 有資格獲得 下述之 服務抵免額。

具待命功能 多可用區域正常運行時間百分比		服務抵免百分比
低於 99.99%	99% 但大於或等於 99.99%	10%
低於 99.9%	95.0% 但大於或等於 99.9%	25%
低於 95.0%		100%
無待命功能 多可用區域 SLA		

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

當 Amazon OpenSearch Service 網域部署於兩個或多個可用區域且未部署任何待命節點時（下稱「無待命功能 多可用區域網域」），AWS 將盡商業合理努力，確保每個無待命功能多可用區域網域在每月帳單週期內的無待命功能多可用區域正常運行時間百分比至少達到 99.9%（下稱「無待命功能 多可用區域 SLA」）。

若 Amazon OpenSearch Service 未能達到 無待命功能 多可用區域 SLA，您 有資格獲得下述之 服務抵免額。

無待命功能 多可用區域正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

#### 單一可用區域 SLA

當 Amazon OpenSearch Service 網域部署僅限於一個可用區域時（下稱「單一可用區域 網域」），AWS 將盡商業合理努力，確保每個單一可用區域網域在每月帳單週期內的單一可用區域正常運行時間百分比至少達到 99.5%（下稱「單一可用區域 SLA」）。

若 Amazon OpenSearch Service 未能達到 單一可用區域 SLA，您 有資格獲得下述之服務抵免額。

單一可用區域運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.5% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

#### 服務抵免額

服務抵免額是依您支付未達到相關 SLA 的 Amazon OpenSearch Service 每月帳單週期費用的百分比計算。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon OpenSearch Service 款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀態之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在適用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 AWS 協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon OpenSearch Service

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

如發生任何不可用、未履行或其他故障情事時，您的唯一救濟方式，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

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 才能提出請求主張。針對特定的 Amazon OpenSearch Service 網域部署，您不得合併或累積具待命功能 多可用區域 SLA、無待命功能 多可用區域 SLA 和單一可用區域 SLA 下的請求主張。

要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

所有 SLA 申請 必須包含：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您的請求主張所涉及之不可用事件的日期和時間；

(iii) 受影響的具待命功能 多可用區域網域、無待命功能 多可用區域網域或單一可用區域網域的名稱及 AWS 區域；以及

(iv)

您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的運行中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

本公司如確認受理按相關 SLA

提出之請求主張，會在提出申請當月後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提供上述規定的請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

## Amazon OpenSearch Service SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成 之任何 Amazon OpenSearch Service 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon OpenSearch Service 效能問題，無論係為直接或間接導致：(i) 因超出 我們可合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取 或超出 Amazon OpenSearch Service 分界點的 相關問題；(ii) 由於您自願的作為或不作為所致者；(iii) 因儲存和運算資源不足以處理您的工作負載所致者；(iv) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon OpenSearch Service 開發人員指南中所述之[最佳做法](#)；(v) 因具待命功能 多可用區域網域、無待命功能 多可用區域網域或單一可用區域網域上使用的 Elasticsearch 或 OpenSearch 版本不支援輸入資料或操作所致者；(vi) 由於基礎 Elasticsearch 或 OpenSearch 軟體在處理您的請求時發生多次失敗所致者；(vii) 因您使用已不再處於積極開發和維護階段的 Elasticsearch 或 OpenSearch 版本所致者；(viii) 因您的設備、軟體或其他科技所致者；或 (ix) 因我們依 AWS 協議暫停或終止您使用 Amazon OpenSearch Service 之權利所致者（統稱為「Amazon OpenSearch Service SLA 除外事項」）。

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

如果影響可用性的因素並非本公司 計算具待命功能

多可用區域正常運行時間百分比、無待命功能

多可用區域正常運行時間百分比或單一可用區域正常運行時間百分比時明確使用的因素，則本公司可自行 決定是否就 該等因素 發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，識別方式是字母識別符再接 AWS 區域代碼（如：us-west-1a）。
- 特定具待命功能多可用區域網域之「具待命功能多可用區域正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 減去每月帳單週期期間具待命功能多可用區域網域 不可用 的 1 分鐘區間 百分比。  
如果您僅在當月的部分時間運行該具待命功能多可用區域網域，則推定該具待命功能多可用區域網域在當月未運行的時間具有 100% 可用性。  
具待命功能多可用區域網域正常運行時間百分比的測量排除因任何 Amazon OpenSearch Service SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 特定無待命功能多可用區域網域之「無待命功能多可用區域網域正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 減去每月帳單週期期間無待命功能多可用區域網域 不可用 的 1 分鐘區間 百分比。  
如果您僅在當月的部分時間運行該無待命功能多可用區域網域，則推定該無待命功能多可用區域網域在當月未運行的時間具有 100% 可用性。  
無待命功能多可用區域網域正常運行時間百分比的測量排除因 Amazon OpenSearch Service SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 特定單一可用區域網域之「單一可用區域網域正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 減去每月帳單週期期間該單一可用區域網域 域 不可用 的 1 分鐘區間 百分比。  
如果您僅在當月的部分時間運行該單一可用區域網域，則推定該單一可用區域網域在當月未運行的時間具有 100% 可用性。
- 「具待命功能多可用區域網域」係指節點部署於三個可用區域的 Amazon OpenSearch Service 網域，並在其中一個可用區域部署一個或多個待命節點。
- 「無待命功能多可用區域網域」係指節點部署於兩個或多個可用區域的 Amazon OpenSearch Service 網域，且未在任何可用區域部署待命節點。

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

- 「單一可用區域網域」係指部署的節點僅限於一個可用區域的 Amazon OpenSearch Service 網域。
- 「待命節點」係指配置為接收複製請求的節點，但僅在某個可用區域節點發生故障時，方用於接收讀取請求。
- 「不可用」和「不可用狀態」係指在某個 1 分鐘區間內，對運行的具待命功能多可用區域網域、無待命功能多可用區域網域或單一可用區域網域的所有請求均因錯誤而失敗。  
如果您在指定的 1 分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「請求」係指按 AWS 網站上 Amazon OpenSearch Service 文件所述，由客戶發起的索引操作或搜尋作業。
- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。