

以下翻译仅供参考。如果本译本与英文文本之间存在差异、不一致或冲突（尤其是翻译滞后所造成的差异、不一致或冲突），则以英文文本为准。

# Amazon Elasticsearch Service -服务水平协议

上次更新时间：2019年3月20日

Amazon Elasticsearch Service (“Amazon ES”) - 服务水平协议 (“SLA”) 是管理 Amazon ES 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon ES 的账户。如果 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，则应适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于该等冲突的范围。SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

## 服务承诺

AWS 将尽商业上的合理努力，使得在任何月度账单周期内，Amazon ES 的多可用区域 (Multi-AZ Domains) 每月正常运行时间百分比达到至少 99.9% (“服务承诺”)。如果 Amazon ES 每月正常运行时间百分比不符合服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务积分。

## 服务积分

服务积分按照下列表格计算，计算方法为计为一个账单周期内，您为了未达到每月正常运行时间承诺的多可用区域所支付费用的百分比：

每月正常运行时间百分比	服务积分百分比
低于 99.9%但大于或等于 99.0%	10%
低于 99.0%但大于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

任何服务积分只适用于您在未来须支付 Amazon ES 的款项。我们根据自行判断，可能会向您的信用卡发放服务积分，该信用卡为在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡。服务积分不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他款项。服务积分仅在适用的月度账单周期的积分金额超过一美元 (1 美元) 时适用并发放。服务积分不得转让或用于其他账户。除非 AWS 协议另有规定，对于任何 Amazon ES 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon ES 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 条款获得服务积分 (如有资格)。

## **积分申请和支付程序**

若要获得服务积分，您必须通过在 [AWS 支持中心提交申请](#) 来提交申请。为使积分申请通过，我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到该积分申请，并且该申请必须包含以下内容：

- (i) 主题行中包括“SLA 积分申请”的字样；
- (ii) 您所主张的每个不可用事件所发生的日期和次数；
- (iii) 受影响的多可用区域的名称和所在的 AWS 区域；以及
- (iv) 记录错误并证实您所主张的故障的请求日志（日志中的任何机密或敏感信息应当删除或用星号替换）。

如果我们确认了该申请的每月正常运行时间百分比，并且该百分比小于服务承诺，则我们将在您提交积分申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务积分。如果您未能按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务积分的资格。

## **Amazon ES SLA 例外条款**

对于任何满足以下条件的 Amazon ES 的不可用、中止或终止的情况，或任何其他 Amazon ES 的性能问题，服务承诺不适用：(i) 因在我们合理控制之外的因素所导致的，包括超出适用 Amazon ES 分界点的任何不可抗力事件或互联网接入或相关问题；(ii) 因您或任何第三方的任何自愿的作为或不作为所导致的；(iii) 因为处理您的工作负载所提供的存储空间和计算能力不足所导致的；(iv) 因您未按照 AWS 网站上的 Amazon ES 开发者指南所描述的[最佳实践](#)进行操作而造成的；(v) 因该多可用区域使用的 Elasticsearch 版本不支持输入数据或操作所导致的；(vi) 因属于可提供超越基础性能的突发性能的通用实例（如 T2 实例）的节点所导致的；(vii) 因在处理您的请求时会导致反复失败的 Elasticsearch 基础软件所造成的；(viii) 因您使用的 Elasticsearch 版本已经不再被活跃开发和维护所导致的；(ix) 因您的设备、软件或其他技术和/或第三方设备、软件或其他技术（我们直接控制的第三方设备除外）所导致的；或 (x) 因我们根据 AWS 协议中止或终止您使用 Amazon ES 的权利而导致的（合称“Amazon Elasticsearch Service SLA 例外条款”）。

如果影响可用性的因素并非是在我们计算每月正常运行时间百分比中明确使用的因素，则我们可以酌情考虑这些因素而发放服务积分。

## **定义**

- 多可用区域“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 100% 减去月度账单周期内多可用区域不可用的 5 分钟间隔的百分比。如果您仅在该月的一部分运行此多可用区域，则您未运行该多可用区域的该月的另一部分视作 100% 可用。每月正常运行时间百分比的计算不包括由任何 Amazon ES SLA 例外条款直接或间接所造成的故障时间。

- “多可用区域（Multi-AZ domain）”指跨两个或两个以上可用区部署节点的 Amazon ES 域。
- “不可用”和“不可用状况”指在一个 5 分钟间隔内所有运行多可用区域的请求均发生错误而失败。如果您在该 5 分钟间隔内未提交任何请求，则该间隔视为 100%可用。
- “请求”指 AWS 网站上 [Amazon ES 文档](#) 所描述的由客户发起的索引或搜索操作。
- “错误”指任何返回 500 或 503 错误代码的请求。
- “服务积分（Service Credit）”是一种美元积分，以上文所述的方式计算，我们可以将该积分返回有资格获取的账户。