

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 ElastiCacheサービスレベルアグリーメント

最終更新：2023年11月27日

本Amazon ElastiCacheサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon ElastiCache（「ElastiCache」）の利用に適用される方針であり、ElastiCacheを利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」）の契約条件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、ElastiCacheについて次の5つのSLAコミットメントを行う。(1) ElastiCacheサーバーレスSLA、(2) マルチAZ ElastiCache SLA、(3) クロスAZ ElastiCache SLA、(4) 前世代マルチAZ ElastiCache SLA、および (5) シングルAZ ElastiCache SLA。

サーバーレスおよびマルチAZ ElastiCache SLA

AWSは、月次請求期間において、各ElastiCache Serverless for Memcached構成およびElastiCache Serverless for Redis構成（以下、総称して「ElastiCacheサーバーレス構成」）、ならびにElastiCache for RedisマルチAZ構成を以下の表に示される月間稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（以下、それぞれを適宜「ElastiCacheサーバーレスSLA」および／または「マルチAZ ElastiCache SLA」）。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.99%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

クロスAZ ElastiCache SLAおよび前世代マルチAZ ElastiCache SLA

AWSは、月次請求期間において、各ElastiCache for MemcachedクロスAZ構成およびElastiCache for Redis前世代マルチAZ構成を以下の表に示される該当するクロスAZおよび前世代マルチAZ稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（以下、それぞれを適宜「クロスAZ ElastiCache SLA」および／または「前世代マルチAZ ElastiCache SLA」）。

クロスAZおよび前世代マルチ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 ElastiCache SLA

個々のElastiCache for MemcachedシングルAZ構成および個々のElastiCache for RedisシングルAZ構成について、AWSは、月次請求期間において、該当するElastiCache for MemcachedまたはElastiCache for RedisシングルAZ構成を以下の表に示されるシングルAZ稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（以下、「シングルAZ ElastiCache SLA」）。

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、影響を受けたAWSリージョン内で、ElastiCacheサーバーレス構成、ElastiCache for RedisマルチAZ構成、ElastiCache for MemcachedクロスAZ構成、ElastiCache for Redis前世代マルチAZ構成、ElastiCache for MemcachedシングルAZ構成、またはElastiCache for RedisシングルAZ構成に対し利用者が適宜支払った料金総額の割合として計算される。

サービスクレジットは、ElastiCache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。本件契約に別段の規定がない限り、ElastiCacheの提供において、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、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ElastiCacheの配置について、ElastiCacheサーバーレスSLA、マルチAZ ElastiCache SLA、クロスAZ ElastiCache SLA、前世代マルチAZ ElastiCache SLA、および／またはシングルAZ ElastiCache SLAに基づく請求を結合すること、または重複して行うことはできない。対象となるには、インシデント発生後、2回目の請求期間の末日までに、該当するサーバーレス、マルチAZ、クロスAZ、前世代マルチAZ、またはシングルAZ ElastiCache SLAに関する下記の必要情報を添えて、AWSにリクエストを提出しなければならない。

i. 件名に「ElastiCache SLA Credit Request (ElastiCache SLAクレジットリクエスト)」という文言。

ii. 利用者が主張する各利用不可インシデントの日時。

iii. キャッシュ名、クラスター名、またはシャード名（該当する場合）。

iv. 影響を受けたElastiCacheサーバーレス構成、ElastiCache for RedisマルチAZ構成、ElastiCache for MemcachedクロスAZ構成、ElastiCache for Redis前世代マルチAZ構成、またはElastiCacheシングルAZ構成のAWSリージョン。

v.

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。上記要件を満たす必要情報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 ElastiCache for Memcached SLA例外事由

ElastiCacheの利用不可、停止、終了、またはその他のパフォーマンス上の問題が、直接的または間接的に、(i)

不可抗力事由またはElastiCacheの責任分界点を超えるインターネットアクセスもしくは関連する問題を含む、当社の合理的支配の及ばない要因、(ii) 利用者の作為もしくは不作為、(iii)

利用者がAWSサイトのElastiCache for

Memcachedドキュメントに記載されている[推奨されるキャッシング戦略およびベストプラクティス](#)に従わなかったこと、(iv) エンジンクラッシュが繰り返される、もしくはElastiCache for Memcachedのエンドポイントが動作不能になるといった現象を引き起こす、基盤となるインメモリエンジンソフトウェア、(v)

利用者のインメモリワークロードにプロビジョニングされた容量が不十分であるため、リカバリ時間が長くなること、(vi) 利用者の機器、ソフトウェア、もしくはその他のテクノロジー、(vii) ElastiCacheを利用する利用者の権利を当社が本件契約に従って停止もしくは終了したことのいずれかに起因する場合、各SLAは適用されないものとする。

当社の月間稼働率、クロスAZ稼働率、またはシングルAZ稼働率（該当するもの）の計算に明示的に使用される要因以外の要因が可用性に影響を与えている場合には、当社はその裁量において、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行することができる。

Amazon ElastiCache for Redis SLA例外事由

ElastiCacheの利用不可、停止、終了、またはその他のパフォーマンス上の問題が、直接的または間接的に、(i)

不可抗力事由またはElastiCacheの責任分界点を越えるインターネットアクセスもしくは関連する問題を含む、当社の合理的支配の及ばない要因、(ii) 利用者の作為もしくは不作為、(iii)

利用者がElastiCache for

Redisユーザーガイドに記載されている[推奨されるキャッシング戦略およびベストプラクティス](#)に従わなかったこと、(iv) エンジンクラッシュが繰り返される、もしくはElastiCache for Redisのエンドポイントが動作不能になるといった現象を引き起こす、基盤となるインメモリエンジンソフトウェア、(v)

利用者のインメモリワークロードにプロビジョニングされた容量が不十分であるため、リカバリ時間が長くなること、(vi) 利用者の機器、ソフトウェア、もしくはその他のテクノロジー、(vii)

ElastiCacheを利用する利用者の権利を当社が本件契約に従って停止もしくは終了したことのいずれかに起因する場合、各SLAは適用されないものとする。

当社の月間稼働率、前世代マルチAZ稼働率、またはシングルAZ稼働率（該当するもの）の計算に明示的に使用される要因以外の要因が可用性に影響を与えている場合には、当社はその裁量において、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行することができる。

定義

- 「クロスAZ構成」とは、(a) サーバーレス構成ではなく、かつ (b) 同じAWSリージョン内の少なくとも2つの別々のアベイラビリティゾーン（AZ）に配置されたElastiCache for Memcachedクラスターを意味する。
- 所定のクロスAZ構成の「クロスAZ稼働率」は、月次請求期間中において、クラスターが「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クロスAZ構成を稼働させていた場合、クロスAZ構成は、稼働されていなかった当該月の期間について、100%利用可能であると想定される。
- 「エラー」とは以下を意味する。
 - ElastiCache Serverless for Redisについては、「-CLUSTERDOWN」または「ERR internal error」メッセージが返されるリクエスト。
 - ElastiCache Serverless for Memcachedについては、「SERVER_ERROR server temporarily unavailable」メッセージが返されるリクエスト。
- 「月間稼働率」は以下の通り計算する。
 - 所定のマルチAZ構成については、当該シャードごとに次の通り計算し、マルチAZ構成のシャード全体を平均して計算する：
月次請求期間中において、シャードが「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

みマルチAZ構成を稼働させていた場合、マルチAZ構成は、稼働されていなかった当該月の期間について、100%利用可能であると想定される。

- 所定のサーバーレス構成については、月次請求期間中におけるすべての1分間のインターバルの利用不可状態のパーセンテージの平均を100%から減じて計算する。各1分間のインターバルの利用不可状態のパーセンテージは、その1分間のインターバルに行われたリクエストのうち、利用不可状態であったリクエストの割合で計算する。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、そのインターバルの利用不可状態のパーセンテージは0%と想定される。
- 「マルチAZ構成」とは、(a) サーバーレス構成ではなく、かつ (b) バージョン6.2以降のRedisで構成されたElastiCache for Redisクラスターであり、(x) (i) 2023年1月13日以降に作成されたか、(ii) 2023年1月13日以降にリリースされたエンジンサービスアップデートが適用され、かつ (y) そのクラスター上で [マルチAZ](#) 設定が有効化されているクラスターを意味する。
- 「前世代マルチAZ構成」とは、(a) サーバーレス構成ではなく、かつ (b) Redisのいずれかのバージョンで構成されたElastiCache for Redisクラスターであり、(x) 自動フェイルオーバーが有効化されており、かつ (y) 少なくとも2つの別々のアベイラビリティゾーン (AZ) に配置された各シャードにおいてプライマリとレプリカが設定されたクラスターを意味する。
- 所定の前世代マルチAZ構成の「前世代マルチAZ稼働率」は、当該シャードごとに次の通り計算し、前世代マルチAZ構成のシャード全体を平均して計算する：
月次請求期間中において、シャードが「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前世代マルチAZ構成を稼働させていた場合、前世代マルチAZ構成は、稼働されていなかった当該月の期間について、100%利用可能であると想定される。
- 「リクエスト」とは、以下を意味する。
 - ElastiCache Serverless for Redisについては、利用者が開始したRedisコマンドであり、[Redis用ElastiCacheサーバーレスコマンド](#)によってサポートされると特定されているタイプのものをいう。
 - ElastiCache Serverless for Memcachedについては、利用者が開始したMemcachedコマンドであり、[Memcached用ElastiCacheサーバーレスコマンド](#)によってサポートされると特定されているタイプのものをいう。
- 「サーバーレス構成」とは、ElastiCache for RedisおよびElastiCache for Memcachedのいずれについても、(a) AWSコンソールにあるElastiCacheのサーバーレス構成を作成するためのオプション、または (b) AWS APIもしくはCLIを使用した「CreateServerlessCache」アクションによって作成されたキャッシュを意味する。

- 「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。
- 「シングルAZ構成」とは以下を意味する。
 - ElastiCache for Memcachedについては、(a) サーバーレス構成ではなく、かつ (b) AWSリージョン内の1つのアベイラビリティゾーン（AZ）に配置されたクラスターをいう。
 - ElastiCache for Redisについては、(a) サーバーレス構成ではなく、かつ (b) その構成で (x) 自動フェイルオーバーが有効化されていないか、または (y) 少なくとも2つの別々のアベイラビリティゾーン（AZ）に配置された各シャードにおいてプライマリとレプリカが設定されていないクラスターをいう。
- 所定のシングルAZ構成の「シングルAZ稼働率」は、月次請求期間中において、クラスターが「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構成を稼働させていた場合、シングルAZ構成は、稼働していなかった当該月の期間について、100%利用可能であると想定される。
- 「利用不可」または「利用不可状態」とは、以下の状態を意味する。
 - クロスAZまたはシングルAZ構成で稼働しているElastiCache for Memcachedクラスターについては、クラスターが外部に接続できない状態。
 - マルチAZ、前世代マルチAZ、またはシングルAZ構成で稼働しているElastiCache for Redisシャードについては、1分間のインターバル中にシャードのプライマリノードに対するすべての接続リクエストが失敗する状態。
 - ElastiCacheサーバーレス構成については、エラーによってリクエストが失敗する状態。