

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 ElastiCache 服务水平协议

最后更新日期：2023 年 11 月 27 日

本 Amazon ElastiCache 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon ElastiCache（“ElastiCache”）使用的政策，并单独适用于每个使用 ElastiCache 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 对 ElastiCache 作出五项 SLA 承诺：(1) ElastiCache 无服务器 SLA；(2) 多可用区 ElastiCache SLA；(3) 跨可用区 ElastiCache SLA；(4) 上一代多可用区 ElastiCache SLA；以及 (5) 单可用区 ElastiCache SLA。

无服务器和多可用区 ElastiCache SLA

AWS 将尽商业上的合理努力，确保在任何月度账单周期内，每个 ElastiCache for Memcached 无服务器配置和 ElastiCache for Redis 无服务器配置（统称“ElastiCache 无服务器配置”）以及 ElastiCache for Redis 多可用区配置达到下表所示的每月正常运行时间百分比（两者视情况分别称为“ElastiCache 无服务器 SLA”和/或“多可用区 ElastiCache SLA”）。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.99% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

跨可用区 ElastiCache SLA 和上一代多可用区 ElastiCache SLA

AWS 将尽商业上的合理努力，确保在任何月度账单周期内，每个 ElastiCache for Memcached 跨可用区配置和 ElastiCache for Redis 上一代多可用区配置达到下表所示的跨可用区和上一代多可用区正常运行时间百分比（如适用）（两者视情况分别称为“跨可用区 ElastiCache SLA”和/或“上一代多可用区 ElastiCache SLA”）。

跨可用区和上一代多可用区正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.9% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%

低于 95.0%

100%

单可用区 **ElastiCache SLA**

对于每个单独的 **ElastiCache for Memcached** 单可用区配置和每个单独的 **ElastiCache for Redis** 单可用区配置，AWS 将尽商业上的合理努力，确保在任何月度账单周期内，适用的 **ElastiCache for Memcached** 或 **ElastiCache for Redis** 单可用区配置达到下表所示的单可用区正常运行时间百分比（“单可用区 **ElastiCache SLA**”）。

单可用区正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.5% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到相应 **SLA** 的月度账单周期内，您为受影响区域内 **ElastiCache** 无服务器配置、**ElastiCache for Redis** 多可用区配置、**ElastiCache for Memcached** 跨可用区配置、**ElastiCache for Redis** 上一代多可用区配置、**ElastiCache for Memcached** 单可用区配置或 **ElastiCache for Redis** 单可用区配置（按适用情形）所支付的总费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 **ElastiCache** 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）发放服务抵扣额度。服务抵扣额度将不会使您有权从 **AWS** 获得任何退款或其他付款。服务抵扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，否则对于任何 **Amazon ElastiCache** 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 **ElastiCache** 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 **SLA** 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您需要 [在 AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。对于特定的 **ElastiCache** 部署，您不得合并或组合根据 **ElastiCache** 无服务器 **SLA**、多可用区 **ElastiCache SLA**、跨可用区 **ElastiCache SLA**、上一代多可用区 **ElastiCache SLA** 和/或单可用区 **ElastiCache 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您的申请，且该申请必须包含无服务器、多可用区、跨可用区、上一代多可用区或单可用区 **ElastiCache SLA**（按适用情形）的以下指定信息：

i 主题行中的“**ElastiCache SLA 抵扣额度申请**”字样；

ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；

iii. 缓存名称、集群名称或分片名称（如适用）；

iv. 受影响的 **ElastiCache** 无服务器配置、**ElastiCache for Redis** 多可用区配置、**ElastiCache for Memcached** 跨可用区配置、**ElastiCache for Redis** 上一代多可用区配置或 **ElastiCache** 单可用区配置的 **AWS** 区域；以及

v. 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抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

Amazon ElastiCache for Memcached SLA 例外情况

相应的 **SLA** 不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 **ElastiCache** 不可用、暂停或终止，或任何其他 **ElastiCache** 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 **ElastiCache** 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) 因您未遵循 **AWS** 网站上的 **ElastiCache for Memcached** 文档中所述的推荐缓存策略和最佳实践而导致；(iv) 因底层内存引擎软件造成引擎反复崩溃或 **ElastiCache for Memcached** 端点无法运行而导致；(v) 因内存工作负载的配置容量不足，恢复时间较长而导致；(vi) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 **ElastiCache** 的权利而导致。

如果可用性受到计算每月正常运行时间百分比、跨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（按适用情形）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。

Amazon ElastiCache for Redis SLA 例外情况

相应的 **SLA** 不适用于直接或间接因以下情况导致的任何 **ElastiCache** 不可用、暂停或终止，或任何其他 **ElastiCache** 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 **ElastiCache** 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) 因您未遵循 **ElastiCache for Redis** 用户指南中所述的推荐缓存策略和最佳实践而导致；(iv) 因底层内存引擎软件造成引擎反复崩溃或 **ElastiCache for Redis** 端点无法运行而导致；(v) 因内存工作负载的配置容量不足，恢复时间较长而导致；(vi) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 **ElastiCache** 的权利而导致。

如果可用性受到计算每月正常运行时间百分比、上一代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（按适用情形）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

- “跨可用区配置”是指符合以下描述的 **ElastiCache for Memcached** 集群：(a) 不是无服务器配置，且 (b) 部署在同一 **AWS** 区域中至少两个独立的可用区 (AZ)。

- 给定跨可用区配置的“跨可用区正常运行时间百分比”的计算方式为：**100% 减去月度账单周期中集群处于“不可用”状况的 1 分钟时间段的百分比**。如果您仅在一个月的部分时间内运行了跨可用区配置，则假定您的跨可用区配置在该月未运行的部分时间内 **100% 可用**。
- “错误”是指：
 - 对 **ElastiCache for Redis** 无服务器而言，是指返回“-CLUSTERDOWN”或“-ERR 内部错误”消息的任何请求。
 - 对 **ElastiCache for Memcached** 无服务器而言，是指返回“SERVER_ERROR 服务器暂时不可用”消息的任何请求。
- “每月正常运行时间百分比”：
 - 给定多可用区配置的“每月正常运行时间百分比”按照该多可用区配置的分片的平均值计算，各分片的计算方式如下：**100% 减去月度账单周期中分片处于“不可用”状况的 1 分钟时间段的百分比**。如果您仅在一个月的部分时间内运行了多可用区配置，则假定您的多可用区配置在该月未运行的部分时间内 **100% 可用**。
 - 给定无服务器配置的计算方式为 **100% 减去月度账单周期中所有 1 分钟时间段的平均不可用状况百分比**，其中每个 1 分钟时间段的不可用状况百分比为该 1 分钟时间段内发出的不可用请求的百分比。如果您在给定的 1 分钟时间段内未发出任何请求，则假定该时间段内的不可用状况百分比为 **0%**。
- “多可用区配置”是指符合以下描述的 **ElastiCache for Redis** 集群：(a) 不是无服务器配置，且 (b) 配置了 6.2 及以上版本的 **Redis**，并且 (x) (i) 在 2023 年 1 月 13 日当天或之后创建，或 (ii) 应用了 2023 年 1 月 13 日当天或之后发布的引擎服务更新，以及 (y) 在集群上启用了 **Multi-AZ** 设置。
- “上一代多可用区配置”是指符合以下描述的 **ElastiCache for Redis** 集群：(a) 不是无服务器配置，且 (b) 配置了任意版本的 **Redis**，并且 (x) 启用了自动故障转移，以及 (y) 每个分片有至少部署在两个独立的可用区 (AZ) 中的主集和副本集。
- 给定上一代多可用区配置的“上一代多可用区正常运行时间百分比”按照上一代多可用区配置分片的平均值计算，每个分片的计算方式如下：**100% 减去月度账单周期中分片处于“不可用”状况的 1 分钟时间段的百分比**。如果您仅在一个月的部分时间内运行了上一代多可用区配置，则假定您的上一代多可用区配置在该月未运行的部分时间内 **100% 可用**。
- “请求”是指：
 - 对 **ElastiCache for Redis** 无服务器而言，是指客户发起的 **Redis** 命令，其类型在 **ElastiCache for Redis 无服务器命令** 中明确列出且受此文档支持。
 - 对 **ElastiCache Serverless for Memcached** 而言，是指客户发起的 **Memcached** 命令，其类型在 **ElastiCache for Memcached 无服务器命令** 中明确列出且受此文档支持。
- 对 **ElastiCache for Redis** 和 **ElastiCache for Memcached** 两者而言，“无服务器配置”是指使用 (a) AWS 控制台中为 **ElastiCache** 创建无服务器配置的选项，或 (b) 使用 AWS API 或 CLI 的 “CreateServerlessCache”操作创建的缓存。

- “服务抵扣额度”是一种美元抵扣额度，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。
- “单可用区配置”是指：
 - 对 **ElastiCache for Memcached** 而言，是指符合以下描述的一个集群：(a) 不是无服务器配置，且 (b) 部署在 **AWS** 区域内的单个可用区 (AZ)。
 - 对 **ElastiCache for Redis** 而言，是指符合以下描述的一个集群：(a) 不是无服务器配置，且 (b) 配置为 (x) 未启用自动故障转移，或 (y) 每个分片中至少部署在两个独立的可用区 (AZ) 中的主集和副本集。
- 给定单可用区配置的“单可用区正常运行时间百分比”的计算方式为：100% 减去月度账单周期中集群处于“不可用”状况的 1 分钟时间段的百分比。如果您仅在一个月的部分时间内运行了单可用区配置，则假定单可用区配置在该月未运行的部分时间内 100% 可用。
- “不可用”或“不可用状况”是指：
 - 对在跨可用区或单可用区配置中运行的 **ElastiCache for Memcached** 集群而言，是指该集群没有外部连接。
 - 对在多可用区、上一代多可用区或单可用区配置中运行的 **ElastiCache for Redis** 分片而言，是指分片主节点的所有连接请求在 1 分钟时间段内均失败。
 - 对 **ElastiCache** 无服务器配置而言，是指因出现错误而请求失败。