

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），應以英文版本為準。

Amazon ElastiCache 服務水準協議

最後更新日期：2023 年 11 月 27 日

本 Amazon ElastiCache 服務水準協議（下稱「SLA」）是管理 Amazon ElastiCache（下稱「ElastiCache」）使用情形的政策，並分別適用於使用 ElastiCache 的每個帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「協議」）條款有相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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 ElastiCache 做出五項 SLA 承諾：(1) ElastiCache 無伺服器 SLA，(2) 多重可用區域 ElastiCache SLA，(3) 跨可用區域 ElastiCache SLA，(4) 前一代多重可用區域 ElastiCache SLA，和 (5) 單一可用區域 ElastiCache SLA。

無伺服器和多重可用區域 ElastiCache SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，使每個 ElastiCache Serverless for Memcached 組態和 ElastiCache Serverless for Redis 組態（統稱為「ElastiCache 無伺服器組態」）以及 ElastiCache for Redis 多重可用區域組態，在任何每月帳單週期當中，按每月正常運行時間百分比提供使用，如下表所示（適用情況下，個別簡稱為「ElastiCache 無伺服器 SLA」和/或「多重可用區域 ElastiCache SLA」）。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

跨可用區域 ElastiCache SLA 和前一代多重可用區域 ElastiCache SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，使每個 ElastiCache for Memcached 跨可用區域組態和 ElastiCache for Redis 前一代多重可用區域組態，如適用，在任何每月帳單週期內，依照跨可用區域和前一代多重可用區域正常運行時間百分比提供使用，如下表所示（適用情況下，個別簡稱為「跨可用區域 ElastiCache SLA」和/或「前一代多重可用區域 ElastiCache SLA」）。

跨可用區域和前一代多重可用區域正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%

低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

單一可用區域 ElastiCache SLA

對於個別的 ElastiCache for Memcached 單一可用區域組態和個別的 ElastiCache for Redis 單一可用區域組態，AWS 將盡商業上合理的努力，使 ElastiCache for Memcached 或 ElastiCache for Redis 單一可用區域組態，在任何每月帳單週期中，依單一可用區域正常運行時間百分比提供使用，如下表所示（下稱「單一可用區域 ElastiCache SLA」）。

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

服務抵免額

服務抵免額按照您在受影響的 AWS 區域中，針對未達成 SLA (若適用) 的每月帳單週期，為 ElastiCache 無伺服器組態、ElastiCache for Redis 多重可用區域組態、ElastiCache for Memcached 跨可用區域組態、ElastiCache for Redis 前一代多重可用區域組態、ElastiCache for Memcached 單一可用區域組態，或 ElastiCache for Redis 單一可用區域組態 (若適用) 所支付的總費用的百分比計算。

我們僅會把服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 ElastiCache 款項。本公司得經自行斟酌，把發生不可用情事之帳單週期的服務抵免額核發至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您有權取得 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 ElastiCache 如發生任何不可用、未履行或其他故障情形時，您的唯一救濟方式是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免額申請和付款程序

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。對於特定 ElastiCache 部署，您不得合併或疊加依據 ElastiCache 無伺服器 SLA、多重可用區域 ElastiCache SLA、跨可用區域 ElastiCache SLA、前一代多重可用區域 ElastiCache SLA 和/或單一可用區域 ElastiCache SLA 提出的請求。我們必須在事件發生後的第二個帳單週期結束前收到您的請求，並且必須包含以下關於

無伺服器、多重可用區域、跨可用區域、前一代多重可用區域或單一可用區域 ElastiCache SLA（如適用）的指定資訊：

- i. 主旨行包含「ElastiCache 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. 快取名稱、叢集名稱、碎片名稱（如適用）；
- iv. 受影響的 ElastiCache 無伺服器組態、ElastiCache for Redis 多重可用區域組態、ElastiCache for Memcached 跨可用區域組態、ElastiCache for Redis 前一代多重可用區域組態或 ElastiCache 單一可用區域組態的 AWS 區域；和
- v. 您的申請記錄檔，記載相關錯誤並且證明您聲稱的服務中斷情況（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。如未能提供上述要求的資訊和其他資訊，您便喪失獲得服務抵免額的資格。

Amazon ElastiCache for Memcached SLA 除外事項

相應的 SLA 不適用於直接或間接因以下狀況而發生的 ElastiCache 任何不可用、暫停或終止情況，或任何其他 ElastiCache 執行問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件或網路存取或超出 ElastiCache 分界點的相關問題；(ii) 由於您的任何自願作為或不作為而導致的問題；(iii) 由於您未遵循 AWS 網站上 ElastiCache for Memcached 文件中說明的建議快取策略和最佳實務所導致；(iv) 由基礎記憶體內引擎軟體引起，導致引擎重複當機或 ElastiCache for Memcached 端點無法運作；(v) 由於記憶體內工作負載的佈建容量不足，導致復原時間過長；(vi) 因您的設備、軟體或其他技術所造成；(vii) 因我們根據本協議暫停或終止您使用 ElastiCache 的權利所引起。

如果影響可用性的因素並非我們計算每月正常運行時間百分比、跨可用區域正常運行百分比，或單一可用區域運行時間百分比時明確使用的因素（按適用情況所需），本公司可全權決定是否考慮該等因素來發放服務抵免額。

Amazon ElastiCache for Redis SLA 除外事項

相應的 SLA 不適用於直接或間接因以下狀況而發生的 ElastiCache 任何不可用、暫停或終止情況，或任何其他 ElastiCache 執行問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件或網路存取或超出 ElastiCache 分界點的相關問題；(ii) 由於您的任何自願作為或不作為而導致的問題；(iii) 由於您未遵循 ElastiCache for Redis 使用者指南中說明的建議快取策略和最佳實務所導致；(iv) 由基礎記憶體內引擎軟體引起，導致引擎重複當機或 ElastiCache for Redis 端點無法運作；(v) 由於記憶體內工作負載的佈建容量不足，導致復原時間過長；(vi) 因您的設備、軟體或其他技術所造成；(vii) 因我們根據本協議暫停或終止您使用 ElastiCache 的權利所引起。

如果影響可用性的因素並非我們計算每月正常運行時間百分比、前一代多重可用區域正常運行百分比，或單一可用區域運行時間百分比時明確使用的因素（按適用情況所需），本公司可全權決定是否考慮該等因素來發放服務抵免額。

定義

- 「跨可用區域組態」係指符合以下情況的 ElastiCache for Memcached 叢集：(a) 不是無伺服器組態，以及 (b) 在相同的 AWS 區域中至少部署在兩個不同的可用區域 (AZ)。
- 特定跨可用區域組態的「跨可用區域正常運行時間百分比」依以下方式計算：100% 減去每月帳單週期中叢集為「不可用」的 1 分鐘區間的百分比。如果您僅在該月的部分時間執行跨可用區域組態，則推定當月未執行跨可用區域組態的部分時間為 100% 可用。
- 「錯誤」是指：
 - 對於 ElastiCache Serverless for Redis，任何傳回「-CLUSTERDOWN」或「-ERR internal error」訊息的請求。
 - 對於 ElastiCache Serverless for Memcached，任何傳回「SERVER_ERROR server temporarily unavailable」訊息的請求。
- 「每月正常運行時間百分比」：
 - 對於特定多重可用區域組態，是按照多重可用區域組態各個碎片的平均值計算，而各個碎片按以下方式計算：100% 減去每月帳單週期中碎片為「不可用」的 1 分鐘區間的百分比。如果您僅在該月的部分時間執行多重可用區域組態，則推定在該月未執行多重可用區域組態的部分時間為 100% 可用。
 - 對於特定無伺服器組態，其計算方式為 100% 減去每月帳單週期中所有 1 分鐘區間的平均不可用百分比，其中每個 1 分鐘區間的不可用百分比計算為該 1 分鐘區間內發出的請求為不可用的百分比。如果您在指定的 1 分鐘區間內未發出任何請求，則該區間的不可用百分比推定為 0%。
- 「多重可用區域組態」是指符合以下情況的 ElastiCache for Redis 叢集：(a) 不是無伺服器組態，(b) 已配置 Redis 版本 6.2 以上，以及 (x)(i) 在 2023 年 1 月 13 日當天或之後建立，或 (ii) 已套用 2023 年 1 月 13 日當天或之後發行的引擎服務更新，而且 (y) 在叢集上已啟用多重可用區域設定。
- 「前一代多重可用區域組態」是指符合以下情況的 ElastiCache for Redis 叢集：(a) 不是無伺服器組態，及 (b) 已配置任何 Redis 版本，而且 (x) 啟用自動故障轉移，以及 (y) 每個碎片中的主集合和副集合至少部署在兩個不同的可用區域 (AZ) 中。
- 特定前一代多重可用區域組態的「前一代多重可用區域正常運行時間百分比」依照前一代多重可用區域組態的碎片之平均值計算，而每個碎片按以下方式計算：100% 減去每月帳單週期中碎片「不可用」的 1 分鐘區間的百分比。如果您僅在該月的部分時間執行多個可用區域組態，則推定在當月未執行多重可用區域組態的部分時間為 100% 可用。
- 「請求」是指：

- 對於 ElastiCache Serverless for Redis，是指客戶啟動的 Redis 指令，其類型明確列為 Redis 適用的 ElastiCache 無伺服器指令 所支援。
- 對於 ElastiCache Serverless for Memcached，是指客戶啟動的 Memcached 指令，其類型明確列為 Memcached 適用的 ElastiCache 無伺服器指令 所支援。
- 「無伺服器組態」，對於 ElastiCache for Redis 和 ElastiCache for Memcached 而言，是指使用 (a) AWS 控制台中用於建立 ElastiCache 無伺服器組態的選項，或 (b) 使用 AWS API 或 CLI 的「CreateServerlessCache」動作所建立的快取。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「單一可用區域組態」是指：
 - 對於 ElastiCache for Memcached，是指 (a) 不是無伺服器組態，且 (b) 在 AWS 區域內部署在單一可用區域 (AZ) 中的叢集。
 - 對於 ElastiCache for Redis，是指 (a) 不是無伺服器組態，且 (b) 已配置且 (x) 未啟用自動故障轉移，或 (y) 並沒有把每個碎片中的主集合和副集合部署在至少兩個獨立的可用區域 (AZ)。
- 特定單一可用區域組態的「單一可用區域正常運作時間百分比」計算如下：100% 減去每月帳單週期中叢集為「不可用」的 1 分鐘區間的百分比。如果您僅在該月的部分時間執行單一可用區域組態，則推定在當月未執行單一可用區域組態的部分時間為 100% 可用。
- 「不可用」或「不可用性」是指：
 - 對於在跨可用區域或單一可用區域組態中執行的 ElastiCache for Memcached 叢集，該叢集沒有外部連線能力。
 - 對於在多重可用區域、前一代多重可用區域或單一可用區域組態中執行的 ElastiCache for Redis 碎片，在 1 分鐘區間內對碎片主節點的所有連線請求均失敗。
 - 對於 ElastiCache 無伺服器組態，請求失敗並出現錯誤。