

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: 2024 年 10 月 16 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 Valkey 構成、ElastiCache Serverless for Memcached 構成、および ElastiCache Serverless for Redis OSS 構成（以下、総称して「ElastiCache サーバーレス構成」）、ならびに各 ElastiCache for Valkey および ElastiCache for Redis OSS マルチ AZ 構成（以下、総称して「ElastiCache 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 OSS 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」）。

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。

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

AWS は、月次請求期間において、各 ElastiCache for Valkey シングル AZ 構成、ElastiCache for Memcached シングル AZ 構成、および ElastiCache for Redis OSS シングル AZ 構成（以下、総称して「ElastiCache 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 マルチ AZ 構成、ElastiCache for Memcached クロス AZ 構成、ElastiCache for Redis OSS 前世代マルチ AZ 構成、または ElastiCache 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

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。

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 マルチ AZ 構成、ElastiCache for Memcached クロス AZ 構成、ElastiCache for Redis OSS 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 Valkey SLA 例外事由

各 SLA は、直接または間接的に、以下に起因するいかなる ElastiCache の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の ElastiCache のパフォーマンス上の問題にも適用されない。(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) ElastiCache for Valkey ユーザーガイドに記載された推奨されるキャッシュ戦略およびベストプラクティスに従っていないこと、(iv) エンジンクラッシュが繰り返される、もしくは ElastiCache for Valkey 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) 利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジー、または (vii) 本件契約に従った、ElastiCache を利用する利用者の権利の停止および終了。

当社の月間稼働率またはシングル AZ 稼働率（該当する方）の計算に明確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。

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 for Memcached SLA 例外事由

各 SLA は、直接または間接的に、以下に起因するいかなる ElastiCache の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の ElastiCache のパフォーマンス上の問題にも適用されない。(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) ElastiCache ユーザーガイドに記載された[推奨されるキャッシュ戦略およびベストプラクティス](#)に従っていないこと、(iv) エンジンクラッシュが繰り返される、もしくは ElastiCache for Memcached 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) 利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジー、または (vii) 本件契約に従った、ElastiCache を利用する利用者の権利の停止および終了。

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）の計算に明確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 OSS SLA 例外事由

各 SLA は、直接または間接的に、以下に起因するいかなる ElastiCache の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の ElastiCache のパフォーマンス上の問題にも適用されない。(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) ElastiCache ユーザーガイドに記載された[推奨されるキャッシュ戦略およびベストプラクティス](#)に従っていないこと、(iv) エンジンクラッシュが繰り返される、もしくは ElastiCache for Redis OSS 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) 利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジー、または (vii) 本件契約に従った、ElastiCache を利用する利用者の権利の停止および終了。

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）の計算に明確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、そのクロス 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。

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。

- ElastiCache Serverless for Valkey 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。
- ElastiCache Serverless for Redis OSS 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。
- 「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、そのマルチ 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につき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%であると想定される。
- 「マルチ AZ 構成」とは、以下を意味する。
 - ElastiCache for Valkey については、(a) サーバーレス構成ではなく、(b) 自動フェイルオーバーが有効化されており、かつ (c) 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 ElastiCache for Valkey クラスターをいう。
 - ElastiCache for Redis OSS については、(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 OSS で構成された ElastiCache for Redis OSS 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いう。
- 「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 OSS のいずれかのバージョンで構成された ElastiCache for Redis OSS 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%

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。

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、その前世代マルチ 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 Valkey については、利用者が開始した Valkey コマンドであり、[ElastiCache Serverless for Valkey](#) 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、[ElastiCache Serverless for Memcached](#) 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 Redis OSS については、利用者が開始した Redis OSS コマンドであり、[ElastiCache Serverless for Redis OSS](#) 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 Serverless for Valkey、ElastiCache Serverless for Memcached、および ElastiCache Serverless for Redis OSS 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、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 Valkey 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。
 - 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 OSS 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、そのシング

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。

ル 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。

- 「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。
 - マルチ AZ またはシングル AZ 構成で稼働する ElastiCache for Valkey 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。
 - 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 OSS 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。