

# Amazon Compute サービスレベルアグリーメント

最終更新日:2020年7月22日

本 Amazon Compute サービスレベルアグリーメント(本「SLA」)は対象サービス(以下に記載)の利用に適用される方針であり、対象サービスを使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](#)またはサービス利用者による当社サービスの利用に適用される AWS とサービス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。本契約書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、本契約書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持つものとする。

## 対象サービス

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)\*
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS および Amazon EKS

\*本 SLA において、Amazon EC2 には、該当する Amazon EC2 インスタンスにて購入した Amazon Elastic Graphics、Amazon Elastic Inference、Elastic IP Address リソースを含む。

## 一般サービスコミットメント

AWS は、各 AWS リージョンの各対象サービスを、毎月の請求期間において 99.99% 以上の月間稼働率で利用可能にする商業上合理的な努力を行う(「サービスコミットメント」)。対象サービスのいずれかがサービスコミットメントを満たさない場合、サービス利用者は以下に記載するサービスクレジットを受け取ることができる。

## サービスクレジット

サービスクレジットは以下の表に従って、影響を受けた AWS リージョン内で、利用不可状態が発生した請求期間について、各対象サービスに対しサービス利用者が支払った料金総額(リザーブドインスタンスの前払金などの一回のみの支払いを除く)への定率として計算される。

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	30%

95.0% 未満	100%
----------	------

サービスクレジットは、該当する対象サービスについて今後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にサービス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、サービス利用者に対し、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。

### 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、サービス利用者は AWS サポートセンターに申し立てることにより、請求(リクエスト)を提出する必要がある。対象となるには、インシデントの発生後、2 回目の請求期間の末日までに、下記の必要情報を添えて AWS にクレジットリクエストを提出しなければならない。

1. 件名に「SLA Credit Request(SLA クレジットリクエスト)」という文言
2. サービス利用者が請求する各利用不可インシデントの日時と影響を受けた AWS リージョン
3. 影響を受けた対象サービスのリソース ID、および
4. エラーを記録し、サービス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および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)

かかるリクエストに関する月間稼働率がサービスコミットメント未満であったことを当社が確認した場合、AWS はサービス利用者のリクエストを AWS が確認した月の翌請求期間内にサービス利用者へサービスクレジットを発行する。上記条件を満たすリクエストやその他の情報を提出しなかった場合、サービス利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。本件契約内で別段の規定がない限り、本 SLA は、AWS の対象サービスの提供における、利用不可状態、パフォーマンスの不実行、その他の不履行に関する、サービス利用者の単独かつ排他的な救済と、AWS の単独かつ排他的な義務を規定する。

### シングル EC2 インスタンス

AWS は個々の Amazon EC2 インスタンス(「シングル EC2 インスタンス」)について、シングル EC2 インスタンスが配備されている各 1 時間に 90% 以上の時間稼働率を確保する(「時間コミットメント」)よう商業上合理的な努力を行う。シングル EC2 インスタンスが、時間コミットメントを達成できない場合は、シングル EC2 インスタンスの利用時間について、サービス利用者への請求は行われない。

### Amazon Compute SLA 例外事由

以下の場合(以下、総称して「Amazon Compute SLA 例外事由」という)、対象サービスの利用不可状態、停止、終了、および対象サービスのその他のパフォーマンス問題には、サービスコミットメントと時間コミットメントは適用されない。(i)AWS の合理的な支配の及ばない要因によるもの。不可抗力事由または該当する対象サービスのデマケーションポイント(責任分界点)の範囲外のインターネットアクセスもしくは関連の問題を含む。(ii)サービス利用者または第三者の行為または不作為に起因するもの。回復ボリュームの認識失敗を含む。(iii)サービス利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジー、および/または第三者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジーに起因するもの(当社の直接管理の範囲内の第三者装置を除く)。(iv)本件契約に従って該当する対象サービスを利用するサービス利用者の権利の停止または終了に起因

するもの。AWS の月間稼働率の計算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、AWS 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

- 「アベイラビリティゾーン」または「AZ」とは、AWS リージョン内の隔離された区分を意味し、AWS リージョンコードの後の 1 文字で特定される(例: us-west-1a)。

- 「時間稼働率」は、対象の 1 時間のうちシングル EC2 インスタンスが利用不可状態となっていた分数のパーセンテージを 100% から減じて計算する。時間稼働率の測定では、Amazon Compute SLA 例外事由に直接的または間接的に起因する利用不可状態を除外する。

- 「月間稼働率」は、対象の月のすべての分数のうち、対象サービスが利用不可状態となった分数(該当の場合)のパーセンテージを 100% から減じて計算する。月間稼働率の測定では、Amazon Compute SLA 例外事由に直接的または間接的に起因する利用不可状態を除外する。

- 「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。

- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、

- o シングル EC2 インスタンスについては、シングル EC2 インスタンスが、外部と接続できない状態を意味する。

- o Amazon EC2(シングル EC2 インスタンス以外)、Amazon ECS、Amazon Fargate については、同一の AWS リージョン内に配備された 2 つ以上の AZ(あるいは AWS リージョン内に 1 つしか AZ が存在しない場合は、その AZ と、別の AWS リージョン内の AZ)において実行中のインスタンスまたは実行中のタスク(該当する場合)が、同時に外部との接続性を失う状態を意味する。

- o Amazon EBS については、同一の AWS リージョン内に配備された 2 つ以上の AZ(あるいは AWS リージョン内に 1 つしか AZ が存在しない場合は、その AZ と、別の AWS リージョン内の AZ)内に接続するサービス利用者のボリュームのすべてにおいて読み取り/書き込み入出力の実行がゼロ(0)となり、キュー内に保留中の入出力が存在する状態を意味する。