

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 Aurora サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月19日

本 Amazon Aurora サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Aurora の利用に適用される方針であり、Amazon Aurora 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、Amazon Aurora について以下の 2 つの SLA を確約する。（1）マルチ AZ SLA（2 つ以上の AZ に配備されている各 Amazon Aurora クラスターに適用）、および（2）シングル AZ SLA（単一の AZ に配備されている各 Amazon Aurora クラスターに適用）。

マルチ AZ SLA

Amazon Aurora クラスターが 2 つ以上の AZ に配備される場合（「マルチ AZ クラスター」）、AWS は、毎月の請求期間において、以下の表に示す月間稼働率で各マルチ AZ クラスターを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「マルチ AZ 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%

シングル AZ SLA

Amazon Aurora クラスターが単一の AZ に配備される場合（「シングル AZ クラスター」）、AWS は、毎月の請求期間において、以下の表に示すシングル AZ 稼働率で各シングル AZ クラスターを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「シングル AZ SLA」）。

シングル AZ 稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%未満	10%

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。

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、Amazon Aurora に対し利用者が支払った料金の定率として計算される。

サービスクレジットは、Amazon Aurora 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、Amazon Aurora 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 Amazon Aurora クラスターの配備について、マルチ AZ SLA とシングル AZ 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。利用者は、インシデント発生後、2 回目の請求期間の末日までに、以下の情報を添えてクレジットのリクエストを当社に提出しなければならない。

マルチ AZ SLA およびシングル AZ SLA に関するリクエストに必要な情報：

- i. 件名に「Amazon Aurora SLA Credit Request (Amazon Aurora SLA クレジットリクエスト)」という文言
- ii. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
- iii. 影響を受けたマルチ AZ クラスターまたはシングル AZ クラスターの DB クラスター ID および AWS リージョン
- iv. 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。上記要件を満たすリクエスト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 Aurora SLA 除外事項

サービスコミットメントは、直接または間接を問わず、以下の場合（以下、総称して「Amazon Aurora SLA 除外事項」という）、いかなる Amazon Aurora の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の Amazon Aurora 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 Amazon Aurora 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に起因する場合、(ii) 利用者の作為または不作為に起因する

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。

場合、(iii) マイクロ DB インスタンスクラスまたは同様の CPU とメモリリソース制約がある他のインスタンスクラスに属するインスタンスに起因する場合、(iv) [Amazon Aurora ユーザーガイド](#)に記載されている基本運用ガイドラインに従わなかったことに起因する場合（例：データベースインスタンスが動作不能になるまでのオーバーロード、リカバリー時間が極端に長くなるような過度のテーブル作成など）、(v) データベースクラッシュが繰り返される、またはデータベースインスタンスが動作不能になるといった現象を引き起こす、基盤となるデータベースエンジンソフトウェアに起因する場合、(vi) 利用者のデータベースワークロードの入出力キャパシティが不十分であるため、リカバリー時間が長くなることに起因する場合、(vii) 利用者の装置、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジーに起因する場合、または、(viii) 本件契約に従った、Amazon Aurora を利用する利用者の権利の停止または終了に起因する場合。

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。

定義

- 「アベイラビリティゾーン」および「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に続く 1 文字の識別子で特定される（例：us-west-1a）。
- 所定のマルチ AZ クラスターの「月間稼働率」は、月次請求期間中において、マルチ AZ 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マルチ AZ クラスターを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のマルチ AZ クラスターは 100% 利用可能であると想定される。
- 所定のシングル AZ クラスターの「シングル AZ 稼働率」は、月次請求期間中において、シングル AZ 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 クラスターを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のシングル AZ クラスターは 100% 利用可能であると想定される。
- 「マルチ AZ クラスター」とは、少なくとも 2 つのアベイラビリティゾーンに配置されたインスタンスを含む Amazon Aurora クラスター（Amazon Aurora の MySQL 互換エディションまたは PostgreSQL 互換エディションのいずれか）を意味する。
- 「シングル AZ クラスター」とは、Amazon Aurora クラスター内のすべてのインスタンスを単一のアベイラビリティゾーンに配置する Amazon Aurora クラスター（Amazon Aurora の MySQL 互換エディションまたは PostgreSQL 互換エディションのいずれか）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。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、実行中のマルチ AZ クラスターまたはシングル AZ クラスター（該当する方）へのすべての接続リクエストが 1 分間のインターバル中に失敗する状態を意味する。