

Amazon CloudFront サービスレベル アグリーメント

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合、(特に翻訳による遅れもあり)英語版が優先します。

最終更新日: 2019年3月14日

本 Amazon CloudFront サービスレベルアグリーメント(「**SLA**」)は、Amazon Web Services, Inc. およびその関連会社(「**AWS**」または「**当社**」)と、AWS サービスのユーザー(「**サービス利用者**」)との間の Amazon Web Service カスタマーアグリーメント(「**AWS アグリーメント**」)の条件に基づく Amazon CloudFront の利用を管理するポリシーである。本 SLA は Amazon CloudFront を利用するアカウントごとに個別に適用される。本書に別段の規定がない限り、本 SLA は AWS アグリーメントの条件に従うものとし、大文字で表記した用語は AWS アグリーメントで規定された意味を有する。当社は、AWS アグリーメントに従って、本 SLA の条件を変更する権利を留保する

サービスコミットメント

AWS は、Amazon CloudFront を、月単位の請求サイクルにおいて 99.9%以上の月間稼働率(以下に定義)で利用可能にする商業上合理的な努力を払うものとする(「**サービスコミットメント**」)。Amazon CloudFront がサービスコミットメントを満たしていない場合、サービス利用者は以下のとおりサービスクレジットを受け取ることができる。

定義

- 「**エラー率**」とは、(i) Amazon CloudFront から返された内部サーバーエラーの総数を (ii) その5分間のリクエストの総数で割ったものである。各 Amazon CloudFront アカウントのエラー率を、毎月の請求サイクルの5分ごとのパーセンテージとして計算するものとする。内部サーバーエラー数の計算には、Amazon CloudFront SLA 適用除外(以下に定義)の結果として直接または間接的に発生するエラーは含まれない。
- 「**月間稼働率**」は毎月の請求サイクルの各5分間のエラー率の平均を100%から差し引くことで算出する。
- 「**サービスクレジット**」とは、対象となるアカウントに当社がクレジットバックすることのある、下記のように計算されたドル建てのクレジットをいう。

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、エラーが発生した請求サイクルで、サービス利用者が Amazon CloudFront に対して支払った料金の合計額のパーセンテージとして計算する。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.9%未満で99.0%以上	10%
99.0%未満で95.0%以上	25%
95.0%未満	100%

当社は、サービスクレジットを、将来のAmazon CloudFront の支払いに対してのみ適用するものとする。当社は、その裁量により、エラーが発生した請求サイクル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ある。サービスクレジットは、サービス利用者に対し、AWS からの払い戻し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、該当する毎月の請求サイクルのクレジット額が1ドル(1米ドル)を超える場合にのみ適用され、発行されるものとする。サービスクレジットは、他のアカウントに譲渡したり、適用したりすることはできない。AWS アグリーメントに別段の規定がない限り、当社によるAmazon CloudFront の提供不能、パフォーマンスの低下、またはその他の障害が発生した場合のサービス利用者の単独かつ排他的な救済は、本 SLA の条件に従って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、サービス利用者は、AWS サポートセンターでケースをオープンすることにより、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回目の請求サイクルの末日までに、当社がクレジットリクエストを受け取る必要がある。クレジットリクエストには、以下の情報が含まれている必要がある。

- i . 件名に「**SLA Credit Request**(SLA クレジットリクエスト)」という文言
- ii . サービス利用者が主張しているゼロ以外のエラー率の各インシデントの日付と時間
- iii . エラーを文書化し、サービス利用者が主張した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や機密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)

かかるリクエストの月に該当する月間稼働率が 99.9%未満であったことを当社が確認した場合、当社は、当社がサービス利用者のリクエストを確認した月の後の1回の請求サイクル以内に、サービス利用者に対してサービスクレジットを発行するものとする。サービス利用者は、上記の条件を満たすリクエストおよびその他の情報を提出しなかった場合、サービスクレジットを受け取る権利を失うものとする。

Amazon CloudFront SLA の適用除外

サービスコミットメントは、以下に該当する Amazon CloudFront の利用不能、停止または終了、またはその他の Amazon CloudFront パフォーマンスの問題には適用されない。(i)AWS アグリーメントの第6条1項に定められて

いる停止に起因するもの。(ii) 不可抗力事象、インターネットアクセスまたは Amazon CloudFront のデマケーションポイント(責任分界点)の範囲を超えた関連問題など、当社の合理的な制御の及ばない要因に起因するもの。(iii) サービス利用者またはサードパーティの作為または不作為に起因するもの。(iv) サービス利用者の機器、ソフトウェアまたはその他の技術および／またはサードパーティの機器、ソフトウェアまたはその他の技術(当社の直接管理下にあるサードパーティの機器を除く)に起因するもの。(v) 当社がAWS アグリーメントに従って Amazon CloudFront を利用するサービス利用者の利用権を停止および終了することに起因するもの。(vi) Amazon CloudFront ドキュメントに定められている利用制限を超えたことに起因するもの。または(vii) Amazon S3 以外のオリジンサーバーを利用したことに起因するもの(総称して「Amazon CloudFront SLA の適用除外」)。当社が AWS のエラー率の計算に使用した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、その裁量により、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ある。