

Amazon Compute サービスレベルアグリーメント

以下の翻訳は、便宜上提供されているにすぎず、翻訳版および英語版の間で齟齬または矛盾がある場合（翻訳版の提供の遅滞による場合を含みますが、これに限られません）、英語版が優先します。

発効日：2018年2月12日

この Amazon Compute サービスレベルアグリーメント（「本 SLA」）は、Amazon Web Services, Inc. およびその関連会社（「AWS」または「アマゾン」）と、サービス利用者またはサービス利用者が代表する会社（「サービス利用者」）との間の、AWS カスタマーアグリーメント（「AWS 契約」）の条件に基づく、サービス利用者による対象製品およびサービス（下記にて列挙）の使用に適用される規約である。本 SLA は対象製品および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 に別段の規定がない限り、本 SLA は AWS 契約の条件に従うものであり、AWS 契約において定義された用語は、AWS 契約と同一の意味を有するものとする。アマゾンは本 SLA の条件を AWS 契約に従い変更する権利を留保する。

対象製品およびサービス

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

サービスコミットメント

AWS は、対象製品およびサービスを各々、毎月の請求期間における月間使用可能時間割合（以下に定義する）がそれぞれの場合において 99.99% 以上で使用できるようにするため商業的に合理的な努力をする（「サービスコミットメント」）。対象製品および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には、サービス利用者は以下に定めるサービスクレジットを受領することができる。

定義

- 「月間使用可能時間の割合」は、一月の間に、対象製品およびサービスのいずれか（適用される場合）が「地域 (Region) 使用不能」の状態になった時間（単位は分）の割合を 100% から減じて計算される。月間使用可能時間割合の測定から、Amazon Compute SLA 例外事由（以下に定義する）によって直接または間接に生じたダウンタイムは除外される。
- 「Availability Zone」及び「AZ」とは、地域コードの次の識別文字によって識別される地域内の分離された地区をいう。（例 us-west-1a）。

- 「地域 (Region)使用不能」とは、Availability Zone が一つしかない地域については、サービス利用者がインスタンスまたはタスク (コンテナ1 個以上) のうち該当するものを実行している Availability Zone 及び他地域内のある Availability Zone がサービス利用者にとって同時に「使用不能」になることをいう。それ以外の全地域については、サービス利用者がインスタンスまたはタスク (コンテナ1 個以上) のうち該当するものを実行している同一地域内の複数の Availability Zone が、サービス利用者にとって同時に「使用不能」となることをいう。
- 「使用不能」とは、Amazon EC2、Amazon ECS または AWS Fargate については、サービス利用者の実行するインスタンスまたは実行するタスクのうち該当するもの全ての外部との接続性がない状態をいう。Amazon EBS については、サービス利用者のアタッチした全てのボリュームの読み取り/書き込み IO の実行がゼロで、終了していない IO がキューに入っている状態をいう。
- 「サービスクレジット」とは、ドル建てのクレジットであって、以下の定めに従って計算され、資格を有するアカウントに対してアマゾンが払い戻す金額をいう。

サービスコミットメントおよびクレジット

サービスクレジットは、対象製品およびサービスのいずれか (いずれか使用不能だった方、または全てが使用不能だった場合は全て) に対して、地域 (Region) 使用不能が発生した毎月の請求期間について、影響を受けた地域 (Region) において、以下の表に従ってサービス利用者が料金として支払った合計請求額に対する割合として計算される (リザーブドインスタンスのための前金支払などの一括支払を除く)。

月間使用可能時間割合	サービスクレジット率
99.0%以上 99.99%未満	10%
99.0%未満	30%

サービスクレジットは、サービス利用者が支払うこととされている将来の対象製品およびサービスの支払に対してのみ充当される。アマゾンの裁量により、アマゾンは、使用不能が生じた請求期間の支払のため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ものとする。サービス利用者は、サービスクレジットによって、AWSからの払戻しその他の支払を受ける権利を取得するものではない。サービスクレジットは、該当する月間請求期間の請求金額が1ドル (米1ドル) を超える場合に限り適用され、発行されるものとする。サービスクレジットを譲渡したり、他のアカウントに充当することはできない。AWS契約に別段の規定がない限り、使用不能もしくは実行不能、またはその他の理由によりアマゾンが対象製品およびサービスを提供しなかったことに関するサービス利用者の唯一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を受領すること (ただし、受領資格を有する場合に限る) である。

クレジットの請求および支払手続き

サービスクレジットを受領するには、サービス利用者は、AWS サポートセンターにケースを申請することで請求するものとする。また、受領資格を有するとされるためには、クレジットの請求は、事象が発生した翌々請求期間の末日までにアマゾンによって受領されなければならない、以下を含むものとする。

1. 件名欄に「SLA クレジットの請求」という言葉、
2. サービス使用者が請求する使用不能の各事象の日時、
3. 影響を受けたインスタンス ID、ボリュームの ID、またはタスク ARN、および
4. エラーを記録しサービス利用者が請求する停止時間を裏づける、サービス利用者のリクエストログ（該当するログにおける機密情報は、削除するか、「*」印に置き換えるものとする）。

当該請求にかかる月間使用可能時間割合がサービスコミットメントより少ないことをアマゾンが確認した場合は、アマゾンは、サービス利用者に対して、アマゾンがサービス利用者の請求を確認した日が属する月の次の請求期間中に、サービスクレジットを発行する。サービス利用者が上記要件を満たす請求その他の情報の提出をしない場合には、サービスクレジットを受領する資格を失うものとする。

Amazon Compute SLA 例外事由

対象製品およびサービスの使用不能、停止もしくは終了、またはその他対象製品およびサービスに影響のある性能の問題が、以下によるものである場合には、サービスコミットメントは適用されない。(i) AWS 契約第 6.1 項に定めるサービス停止の結果である場合、(ii) 不可抗力、対象製品およびサービスの責任分界点の範囲外のインターネットアクセスまたは関連する問題を含む、アマゾンの合理的な支配の及ばない要因により生じたものである場合、(iii) 回復ボリュームを認識することを怠った場合を含む、サービス利用者または第三者の作為もしくは不作為の結果である場合、(iv) サービス利用者の機器、ソフトウェアもしくはその他の技術、および/または第三者の機器、ソフトウェアもしくはその他の技術（アマゾンの直接支配の範囲にある第三者の機器を除く）により生じたものである場合、(v) 地域（Region）使用不能に帰因するものでない、個別のインスタンスまたはボリュームの障害の結果生じたものである場合、(vi) AWS 契約に従って規定されるメンテナンスの結果生じたものである場合、または(vii) AWS 契約に従って対象製品およびサービスを利用するサービス利用者の権利をアマゾンが停止もしくは終了させた結果である場合（総称して、「Amazon Compute SLA 例外事由」という）。可用性が、アマゾンの月間使用可能時間割合の計算に使用される要因以外の要因の影響を受けた場合には、アマゾンは、かかる要因を、アマゾンの裁量で考慮し、サービスクレジットを発行する場合がある。

前バージョン