

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 Route 53サービスレベルアグリーメント

最終更新 2025年4月16日

本Amazon Route 53サービスレベルアグリーメント（「**本SLA**」）は、Amazon Route 53 Authoritative DNSの利用に適用されるポリシーであり、Amazon Route 53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持つものとする。

サービスコミットメント

AWSは、各Amazon Route 53 Hosted Zoneを、下表に示す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行う。Amazon Route 53 Hosted Zoneがサービスコミットメントを満たさない場合、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

- 「**Hosted Zone**」とは、Amazon Route 53が特定のドメインのトラフィックをルーティングする方法を示すDNSレコードのコンテナをいう。
- 所定のHosted Zoneの「**月間稼働率**」は、当該月において、Hosted Zoneが利用不可状態となっていた時間（分単位）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 Route 53 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、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。
- Hosted Zoneに割り当てられた4つの仮想ネームサーバーすべてが、所定の期間（分単位）にHosted Zoneに対して行われたすべてのDNSクエリに応答しなかった場合、そのHosted Zoneは「**利用不可**」とみなされる。

サービスクレジット

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。

サービスクレジットは、以下の表に従って、サービスコミットメント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Hosted Zoneに対し利用者が支払ったAmazon Route 53クエリ料金総額の定率として計算される。

Hosted Zoneの月間稼働率（GovCloudリージョンにおけるHosted Zoneを除く） サービスクレジット率

99.99%以上、100%未満	10%
99.95%以上、99.99%未満	25%
99.95%未満	100%

GovCloudリージョンにおけるHosted Zoneの月間稼働率 サービスクレジット率

99.99%以上、99.995%未満	10%
99.95%以上、99.99%未満	25%
99.95%未満	100%

サービスクレジットは、Amazon Route 53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。AWSアグリーメントに別段の規定がない限り、Amazon Route 53の提供における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の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（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。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、以下の情報を満たしたクレジットのリクエスト（請求）が当社に受領されなければならない。

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。

i. 件名に「**SLA Credit Request**（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付と時刻、およびリソースID

iii. 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）

かかるクレジットリクエストに関する月間稼働率を当社が確認し、サービスコミットメント未満であった場合、当社は、リクエストが行われ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 Route 53 SLA例外事由

サービスコミットメントは、以下の場合（以下、総称して「**Amazon Route 53 SLA例外事由**」という）、（a）**Amazon Route 53 API**またはコンソールの可用性または信頼性を含む、いかなるその他の**Amazon Route 53**の機能、あるいは（b）いかなる**Amazon Route 53**の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の**Amazon Route 53**のパフォーマンス上の問題にも適用されない。（i）不可抗力事象または**Amazon Route 53**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場合、（iii）利用者の装置、ソフトウェア、またはその他のテクノロジーに起因する場合、（iv）本件契約に従った、**Amazon Route 53**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、（v）利用制限の超過を含む、**Amazon Route 53**のドキュメントに記載されたガイドラインおよびベストプラクティスに従っていないことに起因する場合、（vi）**Hosted Zone**に割り当てられた4つの仮想ネームサーバー（AWS商用パーティションに関して、**ns123.awsdns.com**、**ns123.awsdns.net**、**ns123.awsdns.co.uk**、**ns123.awsdns.org**など）をすべて利用していなかった期間に起因する場合（パブリックDNSに関連してのみ）。当社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、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。

旧バージョン