

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 DocumentDB (MongoDB との互換性あり) サービスレベルアグリーメント

最終更新: 2025 年 5 月 1 日

本サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon DocumentDB (MongoDB との互換性あり)（「Amazon DocumentDB」）の利用に適用される方針であり、Amazon DocumentDB 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。

サービスコミットメント

AWS は、Amazon DocumentDB について 2 つの SLA コミットメントを用意している。すなわち (1) マルチ AZ SLA (2 つ以上の AZ に配備されている各 Amazon DocumentDB 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 DocumentDB クラスターに適用)。

マルチ AZ SLA

Amazon DocumentDB 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 DocumentDB 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」）。サービスクレジット

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 DocumentDB クラスター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 DocumentDB 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銀行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 DocumentDB 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 DocumentDB 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。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。

- 件名に「Amazon DocumentDB Credit Request (Amazon DocumentDB SLA クレジットリクエスト)」という文言
- 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
- 影響を受けたマルチ AZ クラスターまたはシングル AZ Amazon DocumentDB クラスターの Amazon DocumentDB クラスター ID および AWS リージョン
- 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またはシングル AZ 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 DocumentDB 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 DocumentDB SLA 例外事由」という）、いかなる Amazon DocumentDB の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の Amazon

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。

DocumentDB 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 DocumentDB 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) [Amazon DocumentDB 開発者ガイド](#)に記載された基本的な操作ガイドラインに従っていないことに起因する場合、(iv) データベースのワークロードに対する IO 容量の不足が原因となり、リカバリ時間が長くなることに起因する場合、(v) 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、(vi) 本件契約に従った、Amazon DocumentDB 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 月間稼働率の計算で明示的に使用されるもの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場合がある。

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。マルチ AZ 稼働率の測定では、Amazon DocumentDB SLA 除外事項に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 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。シングル AZ 稼働率の測定では、Amazon DocumentDB SLA 除外事項に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 「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内のインスタスを含む Amazon DocumentDB クラスターを意味する。
- 「シングル AZ クラスター」とは、Amazon DocumentDB クラスター内のすべてのインスタスを共通のアベイラビリティゾーンに制限する Amazon DocumentDB クラスターを意味する。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、1 分間のインターバル中に、Amazon DocumentDB クラスター内のすべてのインスタスへのすべての接続リクエストが失敗する状態を意味する。
- 「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。