

下記の翻訳は、情報の提供のみを目的として提供されています。本翻訳と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合（特に翻訳版の遅滞による場合）、英語版が優先します。

AWS Network Security Manager サービスレベルアグリーメント

最終更新日：2026 年 9 月 24 日

本 **AWS Network Security Manager** サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、**AWS Network Security Manager**（「NSM」）の利用に適用される方針であり、NSM 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。

SLA

AWS は、NSM を、毎月の請求期間において、各 AWS リージョンで、表に示すとおりに利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う（「NSM SLA」）。NSM が NSM SLA 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。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%未満	10%
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、影響を受けた AWS リージョンにおける影響を受けた NSM 機能に対し利用者が支払った料金総額の定率として計算される。

サービスクレジットは、NSM 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

下記の翻訳は、情報の提供のみを目的として提供されています。本翻訳と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合（特に翻訳版の遅滞による場合）、英語版が優先します。

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、NSM 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、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リクエストを当社に提出しなければならない。

1. 件名に「Amazon NSM SLA Credit Request (SLA クレジットリクエスト)」という文言
2. 利用者が請求する対象の各利用不可インシデントの日時
3. NSM のリソース ID
4. 利用者が主張する停止のエラーを記録し、その停止を裏付けるリクエストログおよびその他の情報**

**機密情報または機微性の高い情報はアスタリスク (*) で置き換えること。

適用される SLA に基づく請求が有効であることを当社が確認した場合、当社は、サービス利用者のリクエストを当社が確認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。

上記要件を満たすクレジット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。

NSM SLA 例外事由

本 SLA は、以下の場合、いかなる NSM の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の NSM 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 NSM 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、(ii) 利用者の行為または不作為（例：NSM 製品ドキュメントに記載されたクォータ値のいずれかを超える活動）に起因する、(iii) AWS サイトの NSM テクニカル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、

下記の翻訳は、情報の提供のみを目的として提供されています。本翻訳と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合（特に翻訳版の遅滞による場合）、英語版が優先します。

(iv) 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、または、(v) 本件契約に従った、**NSM** を利用する権利の停止または終了に起因する。当社の月間稼働率の計算に明示的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

- 「エラー」とは、**500** または **503** のエラーコードが返される **NSM** リクエストをいう。
- 「エラー率」とは、所定の **AWS** リージョンにおいて、当該 5 分間インターバル中に **NSM API** が返した内部エラーの総数を、該当するリクエストタイプのリクエスト総数で除した値をいう。当社は、各 **NSM** 管理者アカウントのエラー率を、月次請求期間の各 5 分間インターバルについてパーセンテージとして計算する。エラー数の計算には、**NSM SLA** 例外事由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、月次請求期間の各 5 分間インターバルのエラー率の平均を **100%** から差し引いて計算する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となる **NSM** アカウントに付与されることのある、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。