

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。

Amazon

Computeサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月25日

本Amazon Computeサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Elastic Compute Cloud（「Amazon EC2」）*の利用に適用される方針であり、Amazon EC2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](#)またはサービス利用者による本サービスの利用に適用される当社とサービス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。

*本SLAにおいて、Amazon EC2には、該当するAmazon EC2インスタンスにて購入したAmazon Elastic Graphics、Amazon Elastic Inference、Elastic IP Addressリソースが含まれる。

SLA

AWSは、Amazon EC2について2つのSLA、すなわち (1) リージョンレベルSLA（複数のAZまたはリージョンに配備されているAmazon EC2に適用）、および (2) インスタンスレベルSLA（Amazon EC2インスタンスに個別に適用）を確約する。

リージョンレベルSLA

すべての稼働中のインスタンスが同一リージョン内の2つ以上のAZ（特定のリージョンにAZが1つしかない場合には少なくとも2つのリージョン）に同時に配備されているAmazon EC2について、AWSは、月次請求期間において、各AWSリージョンのAmazon EC2を少なくとも99.99%の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払うものとする（「リージョンレベルSLA」）。Amazon EC2がリージョンレベルSLAを満たさない場合、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。

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	30%
95.0%未満	100%

インスタンスレベルSLA

個々のAmazon

EC2インスタンス（「シングルEC2インスタンス」）について、AWSは、月次請求期間において、シングルEC2インスタンスを少なくとも99.5%のインスタンスレベル稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（「インスタンスレベルSLA」）。シングルEC2インスタンスがインスタンスレベルSLAを満たさない場合、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。

インスタンスレベル稼働率 サービスクレジット率

99.0%以上、99.5%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	30%
95.0%未満	100%

注：

インスタンスレベルSLAに加え、AWSは、1時間のうち6分を超えて利用不可状態にあったシングルEC2インスタンスについて、サービス利用者に料金を請求しないものとする。この条件は自動的に適用されるため、6分を超えて利用不可状態にあった場合、サービス利用者はクレジットを要求する必要はない。

SLAクレジット

サービスクレジットは、影響を受けたAWSリージョンがリージョンレベルSLAを満たしていない場合のAmazon

EC2の毎月の請求額、またはAWSリージョンがインスタンスレベルSLAを満たしていない場合のシングルEC2インスタンスの毎月の請求額（リザーブドインスタンスの前払金などの一回のみの支払いを除く）に対する定率として計算される。

サービスクレジットは、Amazon

EC2について今後サービス利用者に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。サービスクレジットは、サービス利用者に対し、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。

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。サービス利用者は、リージョンレベルSLAまたはインスタンスレベルSLAのいずれかに基づいてのみ請求を提出することができる。特定のシングルEC2インスタンスに関する請求を統合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、リージョンレベルSLAまたはインスタンスレベルSLA（いずれか該当するもの）に関する下記の必要情報を添えて、AWSにクレジットのリクエストを提出しなければならない。

リージョンレベルSLAに基づくリクエストの場合：

1. 件名に「Amazon Compute SLAクレジットリクエスト - リージョンレベルの請求」という文言
2. サービス利用者が請求する各利用不可インシデントの日時と影響を受けたAWSリージョン
3. Amazon EC2のリソースID
4. エラーを記録し、サービス利用者が主張する停止を裏付けるリクエストログ**

インスタンスレベルSLAに基づくリクエストの場合：

1. 件名に「Amazon Compute SLAクレジットリクエスト - インスタンスレベルの請求」という文言
2. サービス利用者が請求する各利用不可インシデントの日時と影響を受けたAWSリージョンおよびAZ
3. 影響を受けたシングルEC2インスタンスのリソースID
4. サービス利用者のリクエストログおよびサービス利用者が主張する停止をAWSが検証するために必要なその他のデータ**

**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。

リージョンレベルSLAまたはインスタンスレベルSLAに基づく請求の有効性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。

上記要件を満たす必要情報およびその他の情報を提供しなかった場合、サービス利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。本件契約に別段の定めがない限り、本SLAは、当社が提供するAmazon EC2の利用不可、不履行、またはその他の不具合に対するサービス利用者の唯一かつ排他的な救済手段、およびAWSの唯一かつ排他的な義務を定める。

Amazon Compute SLA例外事由

Amazon

EC2の利用不可、停止、終了、またはその他のパフォーマンス問題が、直接的または間接的に、(i) 当社の合理的な支配の及ばない要因（不可抗力事由またはAmazon EC2のデマケーションポイント（責任分界点）の範囲外のインターネットアクセスもしくは関連の問題を含む）、(ii)

サービス利用者の作為または不作為（回復ボリュームの認識失敗やリソース健全性に関する懸念への不対応を含む）、(iii)

サービス利用者の機器、ソフトウェア、その他のテクノロジー、(iv)

当社が、本件契約に従って、該当するAmazon

EC2を利用するサービス利用者の権利を停止または終了したことのいずれかに起因する場合、リージョンレベルSLAおよびインスタンスレベルSLAは適用されないものとする（以下、総称して「Amazon Compute SLA例外事由」）。当社の月間稼働率またはインスタンスレベル稼働率の計算で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ことができる。

SLA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）。
- 「月間稼働率」は、当該月において、Amazon EC2が利用不可状態となっていた時間（分）のパーセンテージを100%から減じて計算する。
- 「インスタンスレベル稼働率」は、当該月において、シングルEC2インスタンスが利用不可状態となっていた時間（分）のパーセンテージを100%から減じて計算する。
- 「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。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、以下の状態を意味する。
 - インスタンスレベルSLAについては、シングルEC2インスタンスが外部と接続できない状態
 - Amazon EC2に適用されるリージョンレベルSLAについては、同一のAWSリージョン内の2つ以上のAZ（AWSリージョンにAZが1つしかない場合は、そのAZと、別のAWSリージョン内のAZ）に同時に配備されているすべての稼働中のインスタンスが外部との接続を失う状態

旧バージョン