

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 CloudSearch サービスレベル契約

最終更新: 2022 年 5 月 5 日

本 Amazon CloudSearch サービスレベル契約（「SLA」）は、Amazon CloudSearch（「CloudSearch」）の利用に適用される方針であり、CloudSearch を利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、CloudSearch のマルチ AZ ドメインを、毎月の請求期間において、99.9% 以上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（「サービスコミットメント」）。CloudSearch 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。

サービスクレジット

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請求期間について、マルチ AZ ドメイン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。

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は、CloudSearch について今後別途請求される支払いに対してのみ適用される。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。本件契約に別段の規定がない限り、CloudSearch 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

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、以下の情報を添えてクレジットのリクエストを当社に提出しなければならない。

- (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時
- (iii) 影響を受けたマルチ AZドメインの名前および AWS リージョン
- (iv) 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 CloudSearch SLA 例外事由

サービスコミットメントは、(i) 不可抗力事由もしくは CloudSearch 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) 利用者の作為もしくは不作為に起因する、(iii) マルチ AZドメインで使用される CloudSearch のバージョンでサポートされていない操作に起因する、(iv) AWS サイトに記載された CloudSearch FAQ [ベストプラクティス](#)に従っていないことに起因する、(v) 最新バージョンではない CloudSearch の一部であった CloudSearch ドメインもしくは API の使用に起因する、(vi) 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、(vii) 本件契約に従った、CloudSearch を利用する利用者の権利の停止もしくは終了に起因する、いかなる CloudSearch の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の CloudSearch のパフォーマンス上の問題にも適用されない（以下、総称して「CloudSearch SLA 例外事由」という）。

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

• 所定のマルチ AZドメインの「月間稼働率」は、月次請求期間中において、マルチ AZドメインが利用不可状態となっていた 5 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ドメイン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ドメインは 100% 利用可能であると想定される。月間稼働率の測定では、CloudSearch SLA 例外事由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ドメイン」とは、マルチ AZ パラメータが true に設定された CloudSearch のドメインをいう。

• 「利用不可」および「利用不可状態」とは、5 分間のインターバルにおいて稼働中のマルチ AZドメインへのリクエストがすべてエラーとなった状態を意味する。所定の 5 分間のインターバルにリクエストを行わなかった場合、そのインターバルは 100% 利用可能であると想定される。

• 「リクエスト」とは、AWS サイトの [CloudSearch ドキュメント](#)に記載されるとおり、顧客が開始したアップロードまたは検索オペレーションをいう。

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。

- 「エラー」とは、500 または 503 のエラーコードが返されるリクエストをいう。

- 「サービスクレジット」とは、対象となる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。