

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 Elastic Block Store サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月31日

本Amazon Elastic Block Store サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Elastic Block Store（「Amazon EBS」）の利用に適用される方針であり、Amazon EBS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。

SLA

AWSは、Amazon EBSについて以下の2つのSLAコミットメントを行う。(1) 複数のAZまたはリージョンにまたがって配備されるEBSボリュームに適用されるリージョンレベルSLA、および(2) EBSボリュームに個別に適用されるボリュームレベルSLA。

リージョンレベルSLA

すべての稼働中のボリュームが同一リージョン内の2つ以上のAZ（または、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 EBSの利用について、AWSは、月次請求期間において、各AWSリージョンのAmazon EBSを以下の表に示される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」）。

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%

ボリュームレベルSLA

各Amazon

EBSボリューム (「シングルEBSボリューム」) について、AWSは、月次請求期間において、シングルEBSボリュームを以下の表に示される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 (「ボリュームレベルSLA」)。

ボリュームレベル稼働率	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	30%
95.0%未満	100%

サービスクレジット

サービスクレジットは、それぞれリージョンレベルSLAまたはボリュームレベルSLAを満たさなかった該当するAWSリージョンにおける該当するAmazon EBSボリュームに対する月間請求額のパーセンテージとして計算される。

サービスクレジットは、Amazon

EBSについて今後別途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。

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。リージョンレベルSLAおよび特定のシングルEBSボリュームに係るボリュームレベルSLAに基づく請求を組み合わせたり、累積させたりしてはならない。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またはボリュームレベル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。

i. 件名に「Amazon EBS SLA Credit Request (Amazon EBS 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と影響を受けたAWSリージョン

iii. Amazon EBSボリュームのリソースID

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**

** 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に基づく請求を当社が確認した場合、当社は、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。

上記要件を満たす必要情報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。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 EBSの利用不可、不履行、またはその他の不具合に対する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 EBS SLA例外事由

Amazon

EBSの利用不可、停止、終了、またはその他のパフォーマンス上の問題が、直接的または間接的に、(i)

不可抗力事由または該当する包含サービス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、当社の合理的な支配の及ばない要因、(ii)

利用者の作為もしくは不作為（回復ボリュームの認識失敗や切り替え失敗またはリソース健全性に関する懸念への不対応を含む）、(iii)

利用者の機器、ソフトウェア、もしくはその他のテクノロジー、(iv) Amazon

EBSを利用する利用者の権利を当社が本件契約に従って停止もしく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およびボリュームレベルSLAは適用されないものとする（「Amazon EBS

SLA例外事由」と総称）。当社の月間稼働率またはボリュームレベル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。

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）。
- 「ボリュームレベル稼働率」は、当該月において、シングルEBSボリューム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。
- 「月間稼働率」は、当該月において、Amazon EBS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。
 - リージョンレベルSLAについては、同一のAWSリージョン内に配備された2つ以上のAZ（またはAWSリージョン内に1つしかAZが存在しない場合は、そのAZと、別のAWSリージョン内のAZ）内に接続する利用者のボリュームのすべてにおいて読み取り / 書き込み入出力の実行がゼロ（0）となり、キュー内に保留中の入出力が存在する状態を意味する。
 - ボリュームレベルSLAについては、シングルEBSボリュームにおいて読み取り / 書き込み入出力の実行がゼロ（0）となり、キュー内に保留中の入出力が存在する状態を意味する。