

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。

AWS Directory Service サービスレベルアグリーメント

最終更新: 2022年5月4日

本AWS Directory Service サービスレベルアグリーメント(「SLA」)は、AWS Directory Serviceの利用に適用される方針であり、本件対象ディレクトリごと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有するものとする。

対象サービス:

- Microsoft Active Directory向けAWS Directory Service
- AD Connector
- Simple AD

サービスコミットメント

AWSは、AWS Directory Serviceを、毎月の請求期間において、各本件対象ディレクトリで、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行う(「サービスコミットメント」)。本件対象ディレクトリ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、エラーが発生した請求期間について、本件対象ディレクトリ(エラーが発生した時点で使用されている本件対象ディレクトリの追加ドメインコントローラを含む)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、AWS Directory Service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れ、発行され

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。

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、AWS Directory Service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。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)」という文言を入れること

(ii) サービスクレジットを請求する請求期間と本件対象ディレクトリの識別子、請求期間における本件対象ディレクトリの月間稼働率、および本件対象ディレクトリの各「エラー分」についての具体的な日時

(iii) 利用者が主張する停止のエラーを記録するリクエストログ(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、クレジット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。

AWS Directory Service 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「AWS Directory Service SLA例外事由」)、いかなるAWS Directory Serviceの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Directory Service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本件対象ディレクトリの責任分界点を越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) AWSサイトの[AWS Directory Service管理者ガイド](#)に記載された本件対象ディレクトリのタイプに関連したベストプラクティスに従っていないことに起因する場合、(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場合、(v) AWSが本件対象ディレクトリについて料金を請求しない期間に発生した場合、(vi) 本件契約に従った、AWS Directory Serviceを利用する利用者の権利の停止および終了に起因する場合。

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

- 「本件対象ディレクトリ」とは、AWS Directory Serviceのディレクトリのうち、(i) Microsoft Active Directory向けAWS Directory Service、(ii) AD Connector、または(iii) Simple ADのいずれか1つのみを指す。

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。

- 「エラー分」とは、利用者のディレクトリに関連するすべてのインスタンスで、当該ディレクトリへの同タイプのリクエストがすべて失敗する、「ディレクトリ分」のうちの1分間を指す。「エラー分」の合計には、AWS Directory Service SLA例外事由に直接的または間接的に起因するダウンタイムは含まれない。利用者が所定の1分間にリクエストをしない場合、その「ディレクトリ分」は「エラー分」ではない。
- 特定の本件対象ディレクトリの「月間稼働率」は、1請求期間における本件対象ディレクトリの全「エラー分」の合計を、同請求期間における「ディレクトリ分」で割った値から1を引いた値として計算される。
- 「ディレクトリ分」とは、本件対象ディレクトリがインストールされ、AWSがお客様に課金した請求期間の合計分数(時間)を指す。
- 「リクエスト」とは、本件対象ディレクトリ製品ごとに以下のように個別に定義される。

AD Connectorの場合、リクエストはKerberos認証、LDAP読み取り、およびコンピュータ作成の操作のみを対象とする。

Simple ADの場合、リクエストはKerberos認証、LDAP読み取り、LDAP書き込み、コンピュータ作成の操作、SMB(Server Message Block)プロトコルのサポート対象バージョンを使用したSYSVOLへのアクセス、およびDNS(Domain Name Service)ルックアップのみを対象とする。

Microsoft Active Directory向けAWS Directory Serviceの場合、リクエストはKerberos認証、LDAP読み込み、LDAP書き込み、コンピュータ作成の操作、SMB(Server Message Block)プロトコルのサポート対象バージョンを使用したSYSVOLへのアクセス、DNS(Domain Name Service)ルックアップのみを対象とする。

- 「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、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。

[旧バージョン](#)

旧バージョン: [リンク](#)