

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 OpsWorks サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月5日

本AWS OpsWorks サービスレベルアグリーメント（「本SLA」）は、AWS OpsWorks for Chef Automate および AWS OpsWorks for Puppet Enterprise（それぞれ「AWS OpsWorks サービス」）の利用に適用されるポリシーであり、AWS OpsWorks サービスを使用する各アカウントに個別に適用され、また各AWS OpsWorks サービスにも個別に適用される。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。

サービスコミットメント

AWSは、各AWS OpsWorks サービスを、月次請求期間において、各AWSリージョンで、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」）。AWS OpsWorks サービス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、所定のAWSリージョンの月間稼働率が以下の表に示されている範囲に該当する月次請求期間について、影響を受けたAWSリージョンの該当するAWS OpsWorks サービスに対し利用者が支払った料金総額に対する割合として計算される。

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%以上、99.0%未満	25%
95%未満	100%

サービスクレジットは、AWS OpsWorks サービス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、エラー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取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、AWS OpsWorksサービスの提供における当社の利用不可状態、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。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) 利用者が請求しているエラー率（ゼロ以外）の各インシデントの**AWS**リージョン、日付、および時間
- (iii) エラーを文書化し、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や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の月に該当する月間稼働率を当社が確認し、適用されるサービスコミットメント未満であった場合、当社は、リクエストが当社により確認さ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。

AWS OpsWorks 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 OpsWorks SLA例外事由**」という）、いかなる**AWS OpsWorks**サービスの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の**AWS OpsWorks**サービスのパフォーマンス上の問題にも適用されない。(i) 不可抗力事象または該当する**AWS OpsWorks**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) 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、(iv) **AWS**サイトの[AWS OpsWorksサービスユーザーガイド](#)に記載された推奨事項に従っていないことに起因する場合、あるいは、(v) 本件契約に従った、**AWS OpsWorks**サービスを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する場合。当社のエラー率の計算に使用さ

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

- 「エラー率」とは、(i) 該当するAWS OpsWorksサービスからエラーステータス「InternalError」または「ServiceUnavailable」として返された内部サーバーエラーの総数を(ii) その5分間のインターバル中の該当するリクエストタイプのリクエストの総数で割ったものである。各AWS OpsWorksサービスアカウントのエラー率を、月次請求期間における5分間のインターバルごとの定率として計算するものとする。エラー率の計算には、AWS OpsWorks SLA例外事由に直接または間接的に起因するエラーは含まれない。
- 所定のAWSリージョンにおける「月間稼働率」は、月次請求期間の5分ごとのエラー率の平均を100%から差し引くことで算出する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるAWS OpsWorksサービス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。