

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 Service Catalog 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 Service Catalog サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS Service Catalogの利用に適用される方針であり、AWS Service Catalog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、AWS Service Catalogを、毎月の請求期間において、該当す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行う（「サービスコミットメント」）。AWS Service Catalog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、AWS Service Catalog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%未満	100%

サービスクレジットは、AWS Service Catalog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 Service Catalogの提供における当社の利用不可状態、パフ

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) 利用者が請求する、ゼロ以外のエラー率の各インシデントの日時
- (iii) 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 Service Catalogの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 Service Catalog SLA 例外事由**」という）、いかなるAWS Service Catalogの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Service Catalog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AWS Service Catalog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) 利用者の行為または不作為に起因する、(iii) AWSサイトのAWS Service Catalogドキュメントに記載されたベストプラクティスに従っていないことに起因する、(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、(v) 本件契約に従った、AWS Service Catalogを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する。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) AWS Service Catalog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 Service Catalogアカウントのエラー率を、毎月の請求期間における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。内部サーバーエラー数の計算には、AWS Service Catalog SLA例外事由の結果として直接または間接的に発生するエラーは含まれない。
- 「月間稼働率」は、月次請求期間における各5分間インターバルのエラー率の平均を100%から差し引いて計算する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるAWS Service Catalog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。