

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 Shield Advanced サービスレベルアグリーメント

## グリーンメント

最終更新：2020年6月26日

本AWS Shield Advanced サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS Shield Advancedサブスクリプションに適用される方針であり、AWS Shield Advancedにサブスクライブされた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。当社は、AWS契約に従って、本SLAの条件を変更する権利を留保する。

### サービスコミットメント

AWSは、AWS Shield Advancedによる保護のために利用者が指定したAWSリソース（「指定リソース」）が、AWS Shield Advancedの対象となるサービス拒否攻撃の結果として、各サービスレベルアグリーメントで指定されたサービスコミットメント（「サービスコミットメント」）が満たされなくなることを防ぐために、商業上合理的な努力を行う。AWS Shield Advancedがサービスコミットメントを満たさない場合、利用者はサービスクレジットを受け取ることができる。指定リソースについては、AWS Shield Advancedの対象となるサービス拒否攻撃は、関連するSLAで指定されたサービスコミットメントが満たされなかった場合のSLA除外事由とみなされない。

### サービスクレジット

指定リソースのいずれかの可用性が中断し、そのためにAWS Shield Advancedがサービスコミットメントを満たせなくなった場合、24時間（協定世界時）の間隔ごとに、利用者は、サービスコミットメントが満たされなかった月次請求期間におけるAWS Shield Advancedの1日あたりの平均料金に相当する額の「サービスクレジット」を受け取る権利を有する。単一の月次請求期間内に24時間の間隔で5回以上の可用性の中断が発生した場合、利用者は、サービスコミットメントが満たされなかった月次請求期間のAWS Shield Advancedの料金の100%に相当する額のサービスクレジットを受け取る権利を有する。サービスクレジットは、AWS Shield Advancedについて今後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、サービスコミットメントが満たされなかった請求期間の支払い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。AWS契約（指定リソースのサービスレベルアグリーメントを含む）に別段の規定がない限り、AWS Shield Advancedによる保護のために利用者が指定したAWSリソースのあらゆる利用不可状態に対する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) 利用者が請求する可用性の中断が生じた各インシデントの日時
- (iii) エラーを記録し、利用者が主張する可用性の中断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）。

サービスコミットメントが満たされなかったこと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。利用者が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。