

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、不一致または矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含みます）、英語版が優先します。

Amazon AppStream

2.0 サービスレベルアグリーメント

最終更新日：2022年5月10日

本Amazon AppStream 2.0 サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon AppStream 2.0の利用に適用される方針であり、Amazon AppStream 2.0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有するものとする。

サービスコミットメント

AWSは、Amazon AppStream

2.0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に、商業上合理的な努力を払う（「サービスコミットメント」）。AppStream 2.0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資格を有する。

サービスクレジット

サービスクレジットは、以下の表に従い、該当するAWSリージョンにおける当該月においてAmazon AppStream

2.0に対し利用者が支払ったフリート料金（利用者手数料を除く）総額の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%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

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、不一致または矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含みます）、英語版が優先します。

サービスクレジットは、Amazon AppStream

2.0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。本件契約に別段の規定がない限り、Amazon AppStream

2.0の提供における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（対象となる場合）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。

1. 件名に「SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト) 」という文言
2. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
3. 影響を受けた利用者、スタックおよびフリート
4. エラーを記録し、利用者が主張する停止を裏付けるログ（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）

月間稼働率がサービスコミットメント未満であることを当社が確認した場合、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適切なサービスクレジットを発行する。サービスクレジットの請求または請求の検証に必要な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。

Amazon AppStream 2.0 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「Amazon AppStream 2.0

SLA例外事由という）、いかなるAmazon AppStream

2.0の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAmazon AppStream

2.0のパフォーマンス上の問題にも適用されない。（i）不可抗力事由もしくはAmazon AppStream

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、不一致または矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含みます）、英語版が優先します。

2.0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）利用者の作為もしくは不作為（利用者の画像、ストリーミングアプリ、オペレーティングシステムの設定、フリート、スタック、アイデンティティプロバイダー、Active

Directory環境、VPCまたはDNSの不適切な構成を含む）に起因する、（iii）利用者もしくは利用者のユーザーの装置、ソフトウェア、ネットワークもしくはその他のテクノロジーに起因する、（iv）プロビジョニング済みの利用可能なストリーミングリソースの不足（利用者のフリートのアンダープロビジョニングまたは自動スケーリング、セッションの終了もしくは定期的なストリーミングリソースのリフレッシュを通じた新しいストリーミングリソースのプロビジョニング待ちによるものを含む）に起因する、（v）AWSサイトのAmazon AppStream

2.0ドキュメントに記載されたガイドラインに従っていないこともしくはAWSサイトのAmazon AppStream

2.0ドキュメントに記載された制限内でサービスを使用しなかったことに起因する、または（vi）本件契約に従った、Amazon AppStream

2.0を利用する利用者の権利の停止もしくは終了に起因する。当社の月間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

- 「デプロイ時間」とは、所定のAWSリージョンにおける請求月に所定のストリーミングリソースがプロビジョニングされ、ストリーミングに利用可能となるまでにかかった合計時間をいう。
- 「ダウンタイム」とは、ストリーミングリソースが利用不可状態であった月にプロビジョニングされたすべてのストリーミングリソースにわたる合計累積デプロイ時間をいう。
- 「最大利用可能時間」とは、請求月においてAWSアカウントでプロビジョニングされたすべてのストリーミングリソースにわたる合計デプロイ時間をいう。
- 「月間稼働率」とは、最大利用可能時間からダウンタイムを差し引いた値を所定のAWSリージョンにおける所定のAWSアカウントに係る請求月の最大利用可能時間で割ることで計算される。月間稼働率は、以下の計算式で表される。月間稼働率 = (最大利用可能時間 - ダウンタイム) / 最大利用可能時間
月間稼働率の測定では、Amazon AppStream 2.0 SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 「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。

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、不一致または矛盾が存在する場合（翻訳の遅れによる場合を含みます）、英語版が優先します。

- 「ストリーミングリソース」とは、Always-Onストリーミングインスタンス、オンデマンドストリーミングインスタンスまたはElasticフリートをいう。
- ストリーミングリソースは、所定の時間においてストリーミングリソースへのすべての継続的な接続試行が失敗した場合、当該時間において「利用不可状態」とみなされる。当該時間にストリーミングリソースへの接続試行がなかった場合、ストリーミングリソースは当該時間において利用可能であるとみなされる。