

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。

# Amazon Connect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Amazon Connectサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Connectの利用に適用される方針であり、Amazon Connect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 Connectを、毎月の請求期間において、各AWSリージョンで、99.99%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」）。Amazon Connect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、所定のAWSリージョンの月間稼働率が以下の表に定められている範囲に該当する月次請求期間について、Amazon Connectに対し利用者が支払った以下の料金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、99.99%未満	5%
95.0%以上、99.0%未満	15%
95.0%未満	100%

サービスクレジットは、Amazon Connectについて今後別途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、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

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。

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 Connect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
- (ii) 利用者がサービスクレジットを請求する対象の請求期間およびAWSリージョン、請求期間における当該AWSリージョンの月間稼働率、請求期間において当該AWSリージョンでダウンタイムが発生した場合の5分間のインターバルごとの具体的な日時
- (iii) エラーを文書化し、サービス利用者が主張した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。

## Amazon Connect SLA例外事由および要件

サービスコミットメントは、(i) 不可抗力事由、電気通信事業者、インターネットアクセス、またはAmazon

Connectの責任分界点を超える関連する問題を含む、当社の合理的な支配の及ばない要因に起因する場合、(ii) 構成、統合、利用者のネットワーク（ファイアウォール、ルーター、スイッチ、電気通信回路など）における問題を含むがこれらに限定されない、利用者の作為もしくは不作為に起因する場合、(iii) 利用者による開発、テスト、監視（負荷テストなど）に関連または起因する場合、(iv) 利用者がAWSサイトに掲載されるAmazon

Connectドキュメントに記載されているガイドラインに従わなかったこと、または制限を超過したこと、(v) 利用者の装置、ソフトウェア、またはその他のテクノロジーに起因する場合、(vi) Amazon

Connectを利用する利用者の権利を当社が本件契約に従って停止または終了したことに起因する場合（「Amazon Connect SLA例外事由」と総称する）、Amazon

Connectのいかなる利用不可状態、停止、もしくは終了、またはAmazon Connectのその他のパフォーマンス上の問題にも適用されない。

さらに、SLAクレジットを受け取る資格を得るため、利用者は、(i) フリーダイヤル番号については、利用可能な場合にはAmazonをRespOrgとして利用しなければならない（AmazonをRespOrgとして利用できない場合、本SLAはフリーダイヤル番号に適用される）、(ii) [エンタープライズサポート](#)プランを導入し、かつそのプランの一環としてAWSソリューションアーキテクトとの「Well-Architectedレビュー」を完了しなければならない（「Amazon Connect SLA要件」と総称する）。

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。

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

- Amazon

Connectは、コンタクトフローでエラーブランチが取得されているかどうかにかかわらず、5分間のインターバルですべてのコンタクトフローが着信および発信の実行に失敗した場合に、そのインターバルで「ダウン」したと見なされる。

- 所定のAWSリージョンにおけるAmazon

Connectの「月間稼働率」は、アカウント内のすべてのAmazon

Connectインスタンスについて、月次請求期間中にAmazon

Connectがダウンしていた5分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。Amazon

Connectサービスが1か月の全期間にわたって本番環境で使用されていない場合、本番環境で使用されていない部分のAmazon

Connectサービスは100%利用可能であると想定される。月間稼働率の測定では、Amazon Connect 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。