

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 Application Recovery Controllerサービスレベルアグリーメント

最終更新：2024年8月15日

本Amazon Application Recovery Controllerサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Application Recovery Controllerの利用に適用される方針であり、Amazon Application Recovery Controllerを利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力](#) [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、毎月の請求期間において、Amazon Application Recovery Controllerの各クラスターを100%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 Application Recovery Controllerのクラスター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、サービスコミットメントが満たされなかつた月次請求期間について、影響を受けたAmazon Application Recovery Controllerのクラスター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
99.99%以上、100%未満	10%
99.95%以上、99.99%未満	30%
99.95%未満	100%

サービスクレジットは、Amazon Application Recovery Controller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、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 Application Recovery Controller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. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時と影響を受けたAmazon Application Recovery Controllerのクラスター
- 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、リクエストを受領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。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。

Amazon Application Recovery Controller 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 Application Recovery Controller SLA例外事由」という）、いかなるAmazon Application Recovery Controllerの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAmazon Application Recovery

Controller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Amazon Application Recovery

Controller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）利用者もしくは第三者の作為もしくは不作為に起因する場合、（iii）AWSサイトの[Amazon Application Recovery Controller ドキュメント](#)に記載されたガイドラインおよびベストプラクティスに従っていないことに起因する場合、（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、および／または第三者の装置、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジー（当社が直接管理する第三者の装置を除く）に起因する場合、（v）本件契約に従った、Amazon Application Recovery

Controller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場合、または（vi）ルーティングコントロールの更新については、利用者がクラスターのすべてのエンドポイント（例：https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、およびhttps://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1）に対してAPI呼び出しを連続して試行しなかった期間に発生した場合。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た場合には、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

- 「アベイラビリティゾーン」および「AZ」とは、AWSリージョン内の隔離された区分を意味し、AWSリージョンコードの後に続く1文字の識別子で特定される（例：us-west-1a）。
- 「クラスター」とは、1つ以上のルーティングコントロールの状態を更新または取得するために利用者が実行できるAPI呼び出しの対象となる冗長化された一連のリージョナルエンドポイントをいう。
- 「ルーティングコントロール」とは、アプリケーショントラフィックを特定のAWSリージョンまたはアベイラビリティゾーンにルーティングするかどうかを制御できるスイッチをいう。
- 「月間稼働率」は、当該月において、クラスターが利用不可状態となっていた時間（分）のパーセンテージを100%から減じて計算する。月間稼働率の測定では、Amazon Application Recovery Controller SLA例外事由に直接または間接的に起因する利用不可状態を除外する。
- 「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、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。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、クラスターのすべてのエンドポイントに対して1分間に連続して行われたすべての有効なAPI呼び出しが2xx成功コードにならないことを意味する。クラスターのすべてのエンドポイントに対して1分間に連続して有効なAPI呼び出しが試行されなかった場合、またはその1分間にクラスターのエンドポイントに対してAPI呼び出しが行われなかった場合、クラスターは当該1分間に利用可能であったとみなされる。