

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

AppSync 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 AppSync サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS AppSync（「AppSync」）の利用に適用される方針であり、AppSync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、毎月の請求期間において、各AWSリージョンでAppSyncを99.95%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」）。AppSync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、月間稼働率が以下の表に示されている範囲に該当する月次請求期間について、該当するAWSリージョンのAppSync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、99.95%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、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。

サービスクレジットは、AppSync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、AppSync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リージョンの可用性が100%未満である場合の5分間のインターバルごとの具体的な日時および可用性

（iii）利用者が主張する停止のエラーを記録するリクエストログ（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、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。

AWS AppSync 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 AppSync SLA例外事由」という）、いかなるAppSyncの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAppSync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AppSyncの責任分界

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。

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）利用者の作為もしくは不作為（プロビジョニングされたキャパシティのスケーリング、セキュリティグループの構成ミス、VPC構成またはクレデンシャル設定の誤設定、暗号化キーの無効化または暗号化キーのアクセス不能化など）に起因する場合、（iii）利用者がAWSサイトのAppSync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に起因する場合、または、（v）本件契約に従った、AppSyncを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する場合。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

- 「可用性」は、AppSyncによってエラーが発生することなく処理され、プロビジョニングされたAppSyncの機能のみに関連するリクエストの割合を、5分間のインターバルごとに計算する。所定の5分間のインターバルにリクエストを行わなかった場合、そのインターバルは100%利用可能であるとみなされる。
- 「エラー」とは以下のいずれかの場合をいう。
 - AppSyncの内部サービスエラーによって、リクエストが失敗する。
 - 割り当てられた制限内で再試行と指数バックオフのベストプラクティスを使用するサービスからのスロットリングによって、クライアントがAppSyncへの接続に失敗する。
 - （AppSyncからクライアントに）送信されるリアルタイム更新メッセージが、恒久的に接続され、メッセージの受信登録が正常に完了しているクライアントにリクエストから1時間以内に配信されない（かかるリクエストとエラーは、どちらも1時間の直後の5分間に発生したものとみなされる）。
- 所定のAWSリージョンの「月間稼働率」は、月次請求期間におけるすべての5分間インターバルの可用性を平均して計算する。月間稼働率の測定では、AWS AppSync SLA例外事由のいずれか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。
- 「リクエスト」とは、AppSyncでホストされているAPIのエンドポイントの呼び出し、またはWebSocketプロトコルを介したメッセージの送受信をいう。

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、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。

- 「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。