

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 Elastic Transcoder サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022 年 5 月 2 日

本 Amazon Elastic Transcoder サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Elastic Transcoder の利用に適用される方針であり、Amazon Elastic Transcoder 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 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、月次請求期間において、Amazon Elastic Transcoder を、各 AWS リージョンにつき 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払うものとする（「サービスコミットメント」）。Amazon Elastic Transcoder 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、任意の AWS リージョンに係る月間稼働率が以下の表に記載される範囲に該当する月次請求期間の Amazon Elastic Transcoder に対して利用者が支払う以下の料金のパーセンテージとして計算される。

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%

サービスクレジットは、Amazon Elastic Transcoder 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 Elastic Transcoder 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、下記の必要情報を添えて、AWS にクレジットのリクエストを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) 利用者が主張しているエラー率（ゼロ以外）の各インシデントの日付と時間
- (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。

Amazon Elastic Transcoder 例外事由

Amazon Elastic Transcoder の利用不可、停止、終了、またはその他のパフォーマンス上の問題が、(i) 不可抗力事由もしくは Amazon Elastic Transcoder 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、(ii) 利用者の作為もしくは不作為、(iii) AWS サイトの Amazon Elastic Transcoder ユーザーガイドに記載されているベストプラクティスに従わなかったこと、(iv) 利用者の機器、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジー、(v) Amazon Elastic Transcoder を利用する利用者の権利を当社が停止もしくは終了したことのいずれかに起因する場合、サービスコミットメントは適用されないものとする（「Amazon Elastic Transcoder SLA 例外事由」と総称）。

定義

- 「エラー率」とは、(i) Amazon Elastic Transcoder が返すエラーの総数を、(ii) 所定の 5 分間のインターバル中のリクエスト総数で除したものを意味する。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、そのインターバルのエラー率は 0% であると想定される。エラー率を、月次請求期間における 5 分間のインターバルごとの定率として計算するものとする。エラー率の計算には、Amazon Elastic Transcoder SLA 例外事由の結果として直接または間接的に発生するエラーは含まれない。
- 「エラー」とは、Amazon Elastic Transcoder が「ServiceUnavailable」（HTTP ステータスコード 503）または「InternalError」（HTTP ステータスコード 500）として返す内部サーバーエラーをいう。

- 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各 5 分間インターバルのエラー率の平均を 100%から差し引いて計算する。
- 「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。