

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 Managed Grafana（AMG）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 Managed Grafanaサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Managed Grafana（「AMG」）の利用に適用される方針であり、AMG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他の契約（「本件契約」）における契約条件と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、以下の表に示す月間稼働率でAMGワークスペースを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」）。AMG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った月次請求期間について、影響を受けたAWSリージョンのAMGワークスペース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、99.9%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、AMG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、AMGの提供における当社の

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。

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り、

#### 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について、影響を受けたAMGワークスペースのリソースIDの日時およびAWSリージョン
3. 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。

#### AMG 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「AMG SLA例外事由」という）、いかなるAMGの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAMG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AMG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）利用者の行為または不作為に起因する場合（例：セキュリティグループの無効化、VPC設定もしくはデータソースの変更または誤設定）、（iii）AWSサイトの[AMG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、または制限を超過していることに起因する場合、（iv）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、（v）ワークスペースのクラッシュもしくはワークスペースインスタンスの動作不能を引き起こす、基盤となるGrafanaオープンソースソフトウェアに起因する場合、（vi）AMGサービスの認証前または認証中の不具合に起因する場合、（vii）クライアントアプリケーション（サーバー以外）の不具合に起因する場合、（viii）本件契約に従った、AMG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。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

- 「月間稼働率」は、当該月において、AMGワークスペースが利用不可状態となっていた1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。利用者が月の一部期間のみAMGワークスペースを稼働させていた場合、稼働していなかった部分のAMGワークスペースは100%利用可能であると想定される。月間稼働率の測定では、AMG 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、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。

- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、実行中のAMGワークスペースへのすべての接続リクエストが1分間のインターバル中に失敗する状態を意味する。