

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 IoT Device Management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 IoT Device Managementサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS IoT Device Managementの利用に適用される方針であり、AWS IoT Device Management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、[Amazon Web Services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、AWS IoT Device Managementを、毎月の請求期間において、各AWSリージョンで、99.9%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」）。AWS IoT Device Management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、影響を受けたAWSリージョンのAWS IoT Device Management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、AWS IoT Device Management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、エラーが発生した請求期間の支払い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、AWS IoT Device Managementの提供における当社の利用不可状態、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、以下の情報を添えたクレジットのリクエストが当社に受領されなければならない。

1. 件名に「SLA Credit Request（SLAクレジットリクエスト）」という文言
2. 利用者が請求するエラー率がゼロでない各インシデントの日時
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の月に該当する月間稼働率を当社が確認し、適用されるサービスコミットメント未満であった場合、当社は、リクエストが当社により確認さ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。

AWS IoT Device Management 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 IoT Device Management SLA例外事由」という）、いかなるAWS IoT Device Managementの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS IoT Device Management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AWS IoT Device Management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、（ii）利用者の行為もしくは不作為に起因する（iii）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、または（iv）本件契約に従った、AWS IoT Device

Management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。当社がエラー率の計算に使用した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、その裁量により、当該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

- 「エラー率」とは、(i) AWS IoT Device Managementからエラーステータス「InternalError」または「ServiceUnavailable」として返された内部サーバーエラーの総数を(ii) その5分間のインターバル中の該当するリクエストタイプのリクエスト総数で除したものを意味する。各AWS IoT Device Managementアカウントのエラー率は、月次請求期間における5分間のインターバルごとのパーセンテージとして計算するものとする。内部サーバーエラー数の計算には、AWS IoT Device Management SLA例外事由に直接または間接的に起因するエラーは含まれない。
- 「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AWS IoT Device Management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。