

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 Kinesis サービスレベルアグリーメント

最終更新：2024年2月9日

本 Amazon Kinesis サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、対象サービス（以下に記載）の利用に適用される方針であり、対象サービス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ついてのみ、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。

対象サービス

- Amazon Kinesis Data Streams（「Amazon KDS」）
- Amazon Kinesis Video Streams（「Amazon KVS」）

サービスコミットメント

AWS は、各対象サービスを、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」）。対象サービス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、影響を受けた AWS リージョンの月間稼働率が以下の表に示されている範囲に該当する請求期間について、該当する対象サービスに対し利用者が支払った料金総額に対する割合として計算される。

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、対象サービスについて今後請求される支払いに対してのみ適用する。当社はその裁量において、対象サービスがサービスコミットメントを満たさなかった請求期間の支払い

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。

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、対象サービス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、ならびに対象サービスが利用可能でなかったと利用者が主張する各インシデントの日時。
- (iii) 対象サービスがサービスコミットメントを満たさなかつたと主張されたインシデントを文書化した、利用者のリクエストログ（これらのログ内の機密情報または機微情報は、削除するか、アスタリスクで置き換える必要がある）。

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つた場合、利用者はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

Amazon Kinesis 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 Kinesis SLA 例外事由」という）、いかなる対象サービスの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の対象サービス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対象サービス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) 利用者の作為また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、対象サービスを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する。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

- 「可用性」または「利用可能」とは、以下を意味する。
 - Amazon KDS および Amazon KVS の場合：各 5 分間隔の間に利用者の対象サービスのアカウントで処理されたリクエストのうち、エラーによる失敗とならなかつたり

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。

クエストの割合。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% 利用可能であると想定される。

- 「エラー」とは、AWS サイトの対象サービスの「一般的なエラー」ページに記載されるとおり、500 または 503 のエラーコードが返されるリクエストをいう。
- 「月間稼働率」は、AWS リージョンごとに以下のとおり計算される。
 - Amazon KDS および Amazon KVS の場合：
 - 月間請求サイクルにおける全 5 分間隔での該当する対象サービスの可用性の平均。

月間稼働率の計算においては、Amazon Kinesis SLA 例外事由の結果として直接または間接的に生じた利用不可状態は除外される。

- 「リクエスト」とは顧客が開始したアクションであり、AWS サイトの対象サービス API リファレンスドキュメントにおいて、対象サービスがサポートするものとして特定されているタイプのものをいう。
- 「サービスクレジット」とは、対象となる対象サービスのアカウントにクレジットされることがある、上記の規定により計算されたドル建てのクレジットを示す。