

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 Elemental MediaTailor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AWS Elemental MediaTailorサービスレベルアグリーメント(「SLA」)は、AWS Elemental MediaTailorの利用に適用される方針であり、AWS Elemental MediaTailor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、AWS Elemental MediaTailor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 Elemental MediaTailor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、所定の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月次請求期間について、MediaTailorに対し利用者が支払った以下の料金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 Elemental MediaTailor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、AWS Elemental MediaTailor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、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)」という文言を入れること
- (ii) 利用者が請求する、ゼロ以外のエラー率の各インシデントの日時
- (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 Elemental MediaTailor 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 Elemental MediaTailor SLA例外事由」)、いかなるAWS Elemental MediaTailorの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Elemental MediaTailor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 Elemental MediaTailor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依存関係など、当社の合理的支配の及ばない要因に起因する場合、(ii) 利用者の任意の行為または不作為に起因する場合、(iii) AWSサイトのAWS Elemental MediaTailorユーザーガイドに記載された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、AWS Elemental MediaTailor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。

定義

- 「エラー率」とは、(i) AWS Elemental MediaTailorから返されたエラーの総数を、(ii) 所定の5分間のインターバルにおけるリクエストの総数で割ったものをいう。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エラー率0%と想定される。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定率として計算する。エラー率の計算には、AWS Elemental MediaTailor 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、AWS Elemental MediaTailorから「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)で返される内部サーバーエラーをいう。
- 特定の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、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。