

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

Monitron 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Amazon Monitron サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Monitronの利用に適用される方針であり、Amazon Monitron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、月次請求期間において、適用される月間稼働率でAmazon Monitron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」）。Amazon Monitron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、以下の表に従い、請求期間における月間稼働率のコミットメントを満たさなかったAmazon Monitron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%

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。

サービスクレジットは、Amazon

Monitron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、Amazon

Monitronの提供における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

（ii）Amazon Monitronが利用不可状態であったと利用者が主張する各インシデントの日時

（iii）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。

Amazon Monitron 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 Monitron SLA例外事由」という）、いかなるAmazon

Monitronの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAmazon

Monitron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Amazon

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。

Monitron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、（iii）AWSサイトのAmazon Monitronドキュメントもしくは[Amazon](#)

[Monitronデバイス利用規約](#)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）Amazon

Monitronのハードウェアに起因する場合（ハードウェアのエラーや欠陥に対する救済措置に関する情報は、[Amazon](#)

[Monitronの保証](#)を参照）、（v）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（vi）本件契約に従ってAmazon

Monitronを利用する利用者の権利を当社が停止または終了したことに起因する場合。当社のダウンタイム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

- 「リクエスト」とは、Amazon Monitronドキュメントに記載されるとおり、Amazon Monitronサービスに対するユーザーによるリクエストをいう。
- 「エラー」とは、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。
- 「ダウンタイム」とは、（i）5分間のインターバル中にAmazon Monitronが利用不可状態であったAmazon Monitronアカウントのユーザー総数を（ii）Amazon Monitronアカウントのユーザー総数で除したものをいう。当社は、Amazon Monitronアカウントごとのダウンタイムを、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。
- 「月間稼働率」は、月次請求期間における5分間ごとのダウンタイムの平均を100%から差し引くことで計算する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるAmazon Monitron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。
- 「利用不可状態」とは、具体的に、ユーザーが（i）Amazon Monitronセンサーのコミッショニング、（ii）Amazon Monitronセンサーによって送信された測定値の取得、または（iii）Amazon

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。

Monitronによって特定される問題に関するアラートの取得を試みるものの、1つ以上のエラーにより、これらを実行できないことをいう。所定の5分間に内部でエラーを受け取ったが、同じインターバル中に同じリクエストまたは同じタイプのリクエスト（例えば、Amazon Monitronセンサーのコミッショニング）に対してエラーではない応答を受け取った場合、そのインターバルは100%利用可能であるとみなされる。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、そのインターバルは100%利用可能であると想定される。「利用不可状態」という用語は、Amazon Monitron SLA例外事由に直接または間接的に起因する問題を含む他のあらゆる問題を除外する。