

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ユーザーエンゲージメントサービスレベルアグリーメント

最終更新：2024年7月24日

本AWSユーザーエンゲージメント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。

対象サービス

- Amazon Simple Email Service（「SES」）
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging（Amazon Pinpointが提供していたSMS、MMS、ボイスメッセージ、およびプッシュ通知機能の新名称）

サービスコミットメント

AWSは、対象サービスをそれぞれ、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、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、該当するAWSリージョンの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% |

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。

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、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、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、請求期間における当該AWSリージョンの月間稼働率、請求期間において当該AWSリージョンの可用性が100%未満である場合の5分間のインターバルごとの具体的な日時および可用性
- (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ユーザーエンゲージメント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ユーザーエンゲージメント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該当する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（プロビジョニングされたキャパシティのスケーリング、セキュリティグループの構成ミス、VPC構成またはクレデンシャル設定の誤設定、暗号化キーの無効化またはその暗号化キーのアクセス不能化など）に起因する、(iii) AWSサイトの該当する対象サービスのドキュメントに記載されたガイドラインおよびベストプラクティスに従っていないことに起因する、(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、または、(v) 本件契約に従った、該当する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。

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。

当社の月間稼働率の計算に明示的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」は、該当する対象サービスによってエラーが発生することなく処理され、かつプロビジョニングされた該当する対象サービスの機能のみに関連するリクエストの割合として、5分間のインターバルごとに計算する。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。
- 「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。
- 所定のAWSリージョンの「月間稼働率」は、月次請求期間におけるすべての5分間インターバルの可用性を平均して計算する。月間稼働率の測定では、AWSユーザーエンゲージメントSLA例外事由に直接または間接的に起因する利用不可状態を除外する。
- 「リクエスト」とは、Invoke APIの直接呼び出しによる対象サービスの機能の起動をいう。
- 「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。