

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 Systems Manager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 Systems Managerサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS Systems Managerの利用に適用される方針であり、AWS Systems Manager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持つものとする。

## サービスコミットメント

AWSは、各AWS Systems Managerの有料機能を、月次請求期間において、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 Systems Managerの有料機能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、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月次請求期間について、当該AWSリージョンの該当するAWS Systems Managerの有料機能に対し利用者が支払った合計料金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%以上、99.9%未満	10%
95%以上、99.0%未満	25%
95%未満	100%

当社は、影響を受けた有料機能（影響がなければ利用者に支払い義務のあった機能）に対する今後のAWS Systems Managerの支払いに対してのみサービスクレジットを適用する。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、AWS Systems Manager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)」という文言を入れること
- (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、当該請求期間における当該AWSリージョンの所定の月間稼働率、当該請求期間を通して当該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の情報
- (iii) 影響を受けたAPIの名称およびターゲットリソースID
- (iv) 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 事由	Systems	Manager	SLA例外
-----------	---------	---------	-------

サービスコミットメントは、以下の場合（以下、総称して「AWS Systems Manager SLA例外事由」という）、いかなるAWS Systems Managerの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Systems Managerのパフォーマンス上の問題にも適用されない。  
(i) 不可抗力事由もしくはAWS Systems Manager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) 利用者の任意の作為もしくは不作為に起因する場合、(iii) AWSサイトに掲載された[AWS Systems Managerドキュメント](#)に記載されている勧告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 Systems Manager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場合。

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、AWS Systems Managerの有料機能ごとに個別に算出され、5分間のインターバルごとに、AWS Systems Managerが処理したリクエストのうちエラーが発生しなかったものの割合として計算される。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。
- 「エラー」とは、AWSサイトのAWS Systems Managerの[一般的なエラー](#)に記載されるおり、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」とは、AWS Systems Managerの有料機能ごとに個別に算出され、任意のAWSリージョンにおいては、月次請求期間のすべての5分間のインターバルにおける可用性の平均として算出される。月間稼働率の測定では、AWS Systems Manager SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 「リクエスト」とは、AWSサイトの[AWS Systems Manager APIリファレンスページ](#)において、AWS Systems Managerが対応していると明記された種類の、顧客が開始するアクションをいう。疑義を避けるために付言すると、リクエストには、有料機能に対する有料アクションのみが含まれる。無料機能に対する無料アクションはリクエストには含まれず、サービスクレジットの対象とはならない。
- 「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。