

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ハイブリッドストレージおよびデータ転送サービスレベルアグリーメント

最終更新：2023年4月5日

本AWSハイブリッドストレージおよびデータ転送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持つものとする。

対象サービス

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

サービスコミットメント

AWSは、月次請求期間において、下記の月間稼働率で各対象サービスを利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（「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、影響を受けた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。

1. 件名に「SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト)」という文言
2. 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、ならびに利用者が請求するエラー率がゼロでない各インシデントの日時
3. 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と主張するインシデントを記録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、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。

AWSハイブリッドストレージおよびデータ転送SLA例外事由

サービスコミットメントは、以下のいずれかの場合（以下、総称して「AWSハイブリッドストレージおよびデータ転送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) 利用者の作為もしく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、
(iv) AWSサイトに掲載され、当社が隨時更新する、対象サービスに適用される最新のテクニカルドキュメント（該当

する開発者ガイドを含む)に従っていないことに起因する、または、(v) 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もしくは終了に起因する。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

- ・ 「エラー率」とは、(i) 対象サービスからHTTP 500または503 (サーバーエラーコード) のエラーステータスが返される、読み取り／書き込み操作に関連する内部サーバーエラーの総数を、(ii) その5分間のインターバル中の該当するリクエストタイプのリクエスト総数で除したものを意味する。各対象サービスのアカウントのエラー率を、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ものとする。内部サーバーエラー数の計算には、AWSハイブリッドストレージおよびデータ転送SLA例外事由に直接または間接的に起因するエラーは含まれない。
- ・ 「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。利用者が月の一部期間のみ対象サービスを稼働させていた場合、当該月の対象サービスが稼働していなかった期間のエラー率は0%であると想定される。
- ・ 「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示す。