

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 Wickrサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年11月29日

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

## サービスコミットメント

AWSは、AWS Wickrを、月次請求期間において、AWS Wickrが利用可能な各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 Wickr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AWS Wickr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%       |

サービスクレジットは、AWS Wickr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

Wickr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「AWS Wickr SLA Credit Request (AWS Wickr SLAクレジットリクエスト)」という文言
2. 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

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、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 Wickr 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 Wickr SLA例外事由」という）、いかなるAWS

Wickrの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS

Wickr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

Wickr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）利用者の作為もしくは不作為に起因する場合、（iii）AWSサイトのAWS

Wickrドキュメントに記載されたガイドラインに従っていない、もしくは記載された制限内で利用しなかった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、（v）AWS

Wickrデータ保持サービスおよび／もしくはWickr Open

Access (WOA) サービス（構成されている場合）に起因する場合、（vi）WickrとAWS Wickr以外のサービス（つまり、Wickr

Enterprise環境）とのグローバルフェデレーションに起因する場合、または（vii）本件契約に従った、AWS

Wickr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  
Wickrの管理機能のパブリックAPIにより失敗することなく処理されたリクエストの割合を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が行われなかった場合、そのインターバルは100%利用可能であると想定される。
- ・ 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。月間稼働率の計算では、AWS Wickr SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウントIMEを除外する。
- ・ 「リクエスト」とは、AWS  
Wickr管理コンソールで管理ユーザー機能を実行するために行われたAWS Wickr APIの呼び出しと定義する。
- ・ 「サービスクレジット」とは、対象となるAWS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。