

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 WorkSpacesサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月6日

本Amazon WorkSpacesサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon WorkSpacesの利用に適用される方針であり、Amazon WorkSpaces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当社の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。

サービスコミットメント

AWSは、Amazon WorkSpacesを、すべての月次請求期間において、AWSリージョンの各AWSアカウントで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」）。Amazon WorkSpacesが月間稼働率の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AWSリージョンのすべてのAmazon WorkSpacesに対し利用者が支払った料金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
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、Amazon

WorkSpacesについて今後別途請求される支払いに対してのみ適用される。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

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。

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 WorkSpacesの提供において、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が当社に受領されなければならない。

1. 件名に「SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト)」という文言
2. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
3. Amazon WorkSpacesのIDおよびAmazon WorkSpaces SLAを下回るAWSリージョン
4. 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 WorkSpaces 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 WorkSpaces SLA例外事由」という）による、いかなるAmazon WorkSpacesの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAmazon WorkSpaces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 WorkSpaces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行為に起因する場合、
(iii) AWSサイトのAmazon WorkSpaces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を超過していることに起因する場合、
(iv) WorkSpacesが動作不能状態であることに起因する場合、
(v) Amazon WorkSpacesサービスの認証前もしくは認証中の不具合に起因する場合、
(vi) クライアントアプリケーション（サーバー以外）の不具合に起因する場合、
(vii) 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、
(viii) 本件契約に従った、Amazon WorkSpaces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

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。

- 「利用可能」とは、WorkSpacesが1分間のインターバル中に「利用不可」ではなかった状態を意味する。
- AWSリージョンにおける所定のAWSアカウントの「月間稼働率」は、月次請求期間中に当該AWSリージョンのAWSアカウントにおいて利用可能なすべてのWorkSpacesの割合を平均して計算する（可用性は1分間のインターバルごとに測定する）。接続試行が行われなかった1分間のインターバルについては、各Amazon WorkSpacesは100%利用可能であると想定される。月間稼働率の測定では、Amazon WorkSpaces 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。
- 「サービスクレジット」とは、所定の月間稼働率を下回るAWSリージョンのWorkSpacesの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。
- 「利用不可」とは、WorkSpacesの接続イベントが1分間のインターバル中にすべて失敗する状態を意味する。