

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 CloudFront サービスレベルアグリーメント

最終更新日: 2022 年 5 月 5 日

本 Amazon CloudFront サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Web Services, Inc.およびその関連会社（「AWS」または「当社」）と、AWS サービスのユーザー（「サービス利用者」）との間の Amazon Web Services カスタマーアグリーメント（「AWS アグリーメント」）の条件に基づく Amazon CloudFront の利用を管理するポリシーである。本 SLA は、Amazon CloudFront を利用するアカウントごとに個別に適用される。本書に別段の規定がない限り、本 SLA は、AWS アグリーメントの条件に従うものとし、英語版において大文字で表記した用語は、AWS アグリーメントで規定された意味を有する。当社は、AWS アグリーメントに従って、本 SLA の条件を変更する権利を留保する。

サービスコミットメント

AWS は、Amazon CloudFront を、月単位の請求サイクルにおいて、99.9%以上の月間稼働率（以下に定義）で利用可能にする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」）。Amazon CloudFront がサービスコミットメントを満たしていない場合、サービス利用者は、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。

定義

- 「エラー率」とは、(i) Amazon CloudFront から返された内部サーバーエラーの総数を (ii) その 5 分間のリクエストの総数で除したものである。各 Amazon CloudFront アカウントのエラー率は、月単位の請求サイクルの 5 分ごとのパーセンテージ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、Amazon CloudFront SLA の適用除外（以下に定義）の結果として直接または間接的に発生するエラーは含まれない。
- 「月間稼働率」は、月単位の請求サイクルの 5 分ごとのエラー率の平均を 100%から差し引くことで算出する。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるアカウントに当社がクレジットバックすることのある、下記のとおり計算されたドル建てのクレジットをいう。

サービスクレジット

サービスクレジットは、以下の表に従って、エラーが発生した請求サイクルで、サービス利用者が Amazon CloudFront に対して支払った料金の合計額のパーセンテージとして計算する。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%未満	10%

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%以上、99.0%未満

25%

95.0%未満

100%

当社は、サービスクレジットを、サービス利用者が別途行うべき将来の Amazon CloudFront の支払いに対してのみ適用するものとする。当社は、その裁量より、エラーが発生した請求サイクルの支払いにサービス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ある。サービスクレジットは、サービス利用者に対し、AWS からの払い戻し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、該当する月単位の請求サイクルのクレジット額が 1 米ドル (US\$1) を超える場合のみ適用され、発行されるものとする。サービスクレジットは、他のアカウントに譲渡したり、充当したりすることはできない。AWS アグリーメントに別段の規定がない限り、当社による Amazon CloudFront の提供不能、パフォーマンスの低下、その他障害が発生した場合のサービス利用者の唯一かつ排他的な救済は、本 SLA の条件に従って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。

クレジットリクエストおよび支払手続

サービスクレジットを受け取るには、サービス利用者は、[AWS サポートセンターでケースをオープンすること](#)により、請求書を提出する必要がある。対象となるには、インシデントの発生後、2 回目の請求サイクルの末日までに、クレジットリクエストが当社に到達する必要がある。クレジットリクエストには、以下の情報を含める必要がある。

- i. 件名に「SLA Credit Request (SLA クレジットリクエスト)」という文言
2. サービス利用者が主張しているエラー率（ゼロ以外）の各インシデントの日付と時間
- iii. エラーを文書化し、サービス利用者が主張した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や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）

当該リクエストの月に該当する月間稼働率が 99.9% 未満であったことを当社が確認した場合、当社は、当社がサービス利用者のリクエストを確認した月に続く 1 回の請求サイクル以内に、サービス利用者に対してサービスクレジットを発行する。サービス利用者は、上記の要件を満たすリクエストおよびその他の情報を提出しなかった場合、サービスクレジットを受け取る権利を失う。

Amazon CloudFront SLA の適用除外

サービスコミットメントは、以下に該当する Amazon CloudFront の利用不能、停止また終了、その他 Amazon CloudFront パフォーマンスの問題には適用されない。(i) AWS アグリーメントの第 6 条 1 項に定める停止に起因するもの。(ii) 不可抗力事象、インターネットアクセスまたは Amazon CloudFront のデマケーションポイント（責任分界点）の範囲を超えた関連問題など、当社の合理的な制御の及ばない要因に起因するもの。(iii) サービス利用者の作為または不作為に起因するもの。(iv) サービス利用者の機器、ソフトウェア、その他の技術に起因するもの。(v) 当社が AWS アグリーメントに従って Amazon CloudFront を利用するサービス利用者の権利を停止および終了することに起因するもの。(vi) Amazon CloudFront ドキュメントに定める利用制限を超えたことに起因するもの。または (vii) Amazon S3 以外のオリジンサーバーを利用したことに起因するもの（総称して「Amazon CloudFront SLA の適用除外」）。当社がエラー率の計算に使用した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、その裁量により、当該要因を考慮してサービスクレジットを発行することがある。