

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 Transit Gatewayサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月18日

本AWS Transit Gatewayサービスレベルアグリーメント（「本SLA」）は、AWS Transit Gateway（「Transit Gateway」）の利用に適用されるポリシーであり、Transit Gateway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](#)または本サービスの利用に適用される当社との他の契約（「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。

SLA

AWSは、Transit Gatewayに対して以下の2つのSLAコミットメントを提供する：(1) 複数のAZに渡って展開される各Transit Gatewayに適用されるマルチAZ Transit Gateway SLA、および(2) Transit Gatewayの展開に個別に適用されるシングルTransit Gateway SLA。

マルチAZ Transit Gateway SLA

Transit Gatewayが2つ以上のAZで同時に展開される場合（「マルチAZ Transit Gateway」）、AWSは、月次請求期間において、各マルチAZ Transit Gatewayを、下表に示す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（「マルチAZ Transit Gateway SLA」）。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.99%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

シングルTransit Gateway SLA

各Transit Gatewayが個別に展開される場合（「シングルTransit Gateway」）、AWSは、月次請求期間において、シングルTransit Gatewayを、下表に示すシングルTGW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（「シングルTransit Gateway SLA」）。

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。

シングルTGW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

サービスクレジットは、SLA（該当する場合）が満たされなかった月次請求期間について、該当するTransit Gateway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。

サービスクレジットは、Transit

Gatewayについて今後利用者に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、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、Transit

Gatewayの提供における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。特定のTransit

Gatewayの展開について、マルチAZ Transit Gateway SLAとシングルTransit Gateway SLAに基づく請求を組み合わせたリ、合算したりすることはできない。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、マルチAZ Transit Gateway SLAおよびシングルTransit Gateway

SLA（該当する方）に関する下記の必要情報を添えて、当社にリクエストを提出しなければならない。

1. 件名に「TGW SLA Credit Request（TGW SLAクレジットリクエスト）」という文言

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。

2. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
3. 影響を受けたTransit Gateway ARNおよびTransit GatewayアタッチメントID
4. 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。
5. 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）

****これらのログ内の機密情報または機微性の高い情報はアスタリスク（*）で置き換えること**

適用されるSLAに基づく請求を当社が確認した場合、当社は、利用者のリクエストを当社が確認し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。上記要件を満たす必要情報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 Transit Gateway Service SLA例外事由

各SLAは、以下の場合（総称して「AWS Transit Gateway SLA例外事由」という）、直接または間接的に関わらず、Transit Gatewayの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のTransit Gatewayのパフォーマンス上の問題には適用されない：(i) 不可抗力事象またはTransit Gateway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（例：Transit Gatewayルートテーブル、VPCセキュリティグループ、VPCルートテーブル、VPC構成、認証情報設定などの設定ミス）、(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場合、(iv) AWSサイトのガイドラインに従っていない、またはTransit Gatewayドキュメントに記載されている上限を超過したことに起因する場合、(v) 本件契約に従った、Transit Gatewayを利用する利用者の権利の停止および終了に起因する場合。当社の月間稼働率またはシングルTGW稼働率（該当する方）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

- 「アベイラビリティゾーン」および「AZ」とは、AWSリージョン内の隔離された区分を意味し、AWSリージョンコードの後に続く1文字の識別子で特定される（例：us-west-1a）。

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。

- 「月間稼働率」は、該当するマルチAZ Transit Gatewayが利用不可状態となっていた月次請求期間のパーセンテージを100%から減じて計算する。該当するTransit Gatewayが月の一部期間のみ設定されていた場合、設定されていなかった期間については、Transit Gatewayは100%利用可能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。
- 「シングルTGW稼働率」は、該当するシングルTransit Gatewayが利用不可状態となっていた月次請求期間のパーセンテージを100%から減じて計算する。該当するシングルTransit Gatewayが月の一部期間のみ設定されていた場合、設定されていなかった期間については、Transit Gatewayは100%利用可能であると想定される。
- 「利用不可」または「利用不可状態」とは、以下の状態を意味する。
 - マルチAZ Transit Gateway SLAの場合、マルチAZ Transit Gatewayアタッチメントが2つ以上のアベイラビリティゾーンで展開されているにもかかわらず、マルチAZ Transit Gatewayアタッチメントを介した仮想プライベートクラウドへの接続および仮想プライベートクラウドからの接続の試みがすべて60秒間以上連続して失敗すること。
 - シングルTransit Gateway SLAの場合、シングルTransit Gatewayアタッチメントを介した仮想プライベートクラウドへの接続および仮想プライベートクラウドからの接続の試みがすべて60秒間以上連続して失敗すること。