

以下の翻訳は情報目的のみで提供されます。本翻訳版と英語版の間に差異、不一致、矛盾が存在する場合、(特に翻訳による遅れもあり)英語版が優先します。

AWS Cloud WAN サービスレベルアグリーメント

最終更新日: 2022 年 7 月 27 日

本 AWS Cloud WAN サービスレベルアグリーメント(本「SLA」)は、AWS Cloud WAN(「クラウド WAN」)の利用に適用される方針であり、クラウド WAN 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。

SLA

AWS は、クラウド WAN について、以下の 2 つの SLA コミットメントを用意している。(1) Amazon Virtual Private Cloud(「VPC」)に接続されたすべてのクラウド WAN アタッチメントが複数の AZ に配備されている場合、各配備に適用されるマルチ AZ クラウド WAN SLA、および (2) VPC に接続された 1 つ以上のクラウド WAN アタッチメントが単一の AZ に配備されている場合、各配備に適用されるシングル AZ クラウド WAN SLA。

マルチ AZ クラウド WAN SLA

単一の VPC に接続されたすべてのクラウド WAN アタッチメントが 2 つ以上の AZ に同時に配備される場合(「マルチ AZ クラウド WAN」)、AWS は、毎月の請求期間において以下の表に示す月間稼働率で各マルチ AZ クラウド WAN の配備を可能にする商業上合理的な努力を行う(「マルチ AZ クラウド WAN 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 AZ クラウド WAN SLA

単一の VPC に接続された 1 つ以上のクラウド WAN アタッチメントが単一の AZ に配備される場合(「シングル AZ クラウド WAN」)、AWS は、毎月の請求期間において以下の表に示すシ

シングル AZ クラウド WAN の稼働率で各シングル AZ クラウド WAN の配備を可能にする商業上合理的な努力を行う(「シングル AZ クラウド WAN SLA」)。

シングル AZ クラウド WAN 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、影響を受けた AWS リージョン内で、影響を受けたクラウド WAN アタッチメント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、クラウド WAN 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、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、クラウド WAN 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、利用者は、AWS サポートセンターに申し立てることにより、請求(リクエスト)を提出する必要がある。利用者は、特定のクラウド WAN の配備について、マルチ AZ クラウド WAN SLA とシングル AZ クラウド WAN SLA に基づく請求を結合すること、または重複して行うことはできない。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 クラウド WAN SLA およびシングル AZ クラウド WAN SLA(該当する方)に関して以下に指定する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「Cloud WAN SLA Credit Request(クラウド WAN 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. 影響を受けた Core Network Edge ARN および Core Network 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サイクルおよび AWS 地域
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 クラウド WAN サービス SLA 例外事由

直接または間接を問わず、以下の場合（以下、総称して「**AWS クラウド WAN SLA 例外事由**」という）、クラウド **WAN** の利用不可状態、停止、終了、およびクラウド **WAN** のその他のパフォーマンス問題には、各 **SLA** は適用されない。(i) 当社の合理的な支配の及ばない要因によるもの（不可抗力事由、またはクラウド **WAN** のデマケーションポイント（責任分界点）の範囲外のインターネットアクセスもしくは関連の問題を含む）、(ii) 利用者の行為または不作為に起因するもの（**Core Network**、**Core Network Edge**、**Core Network Policy Tables**、**VPC セキュリティグループ**、**VPC ルートテーブル**、**VPC 構成**、**クレデンシャル設定の誤設定**など）、(iii) 利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジーに起因するもの、(iv) 利用者によるガイドラインの不順守または **AWS** サイト上のクラウド **WAN** 文書に定める制限の超過に起因するもの、(v) 本件契約に従ってクラウド **WAN** を利用する利用者の権利の停止または終了。当社の月間稼働率またはシングル **AZ** クラウド **WAN** 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」または「**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の 1 文字で特定される（例：**us-west-1a**）。
「月間稼働率」は、該当するマルチ **AZ** クラウド **WAN** が利用不可状態となった月間請求期間のパーセンテージを **100%** から減じて計算する。該当するマルチ **AZ** クラウド **WAN** が月の一部に対してのみ構成されていた場合、マルチ **AZ** クラウド **WAN** は、構成されていなかった月の部分に対して **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 **AZ** クラウド **WAN** 稼働率」は、該当するシングル **AZ** クラウド **WAN** が利用不可状態となった月間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 **AZ** クラウド **WAN** が月の一部に対してのみ構成されていた場合、シングル **AZ** クラウド **WAN** は、構成されていなかった月の部分に対して **100%** 利用可能であると想定される。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、以下の状態を意味する。
 - マルチ **AZ** クラウド **WAN SLA** については、すべてのマルチ **AZ** クラウド **WAN** アタッチメントを介した **VPC** との接続の試行がすべて連続 **120** 秒を超えて失敗した状態で、そのようなクラウド **WAN** アタッチメントのすべてが **2** つ以上のアベイラビリティゾーンに配備されている状態。

- シングル **AZ** クラウド **WAN SLA** については、すべてのシングル **AZ** クラウド **WAN** アタッチメントを介した **VPC** との接続の試行がすべて連続 **120** 秒を超えて失敗した状態。