

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 Managed Streaming for Apache Kafka (MSK) - サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月19日

本Amazon Managed Streaming for Apache Kafka（「Amazon MSK」）サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon MSKマルチAZデプロイの利用に適用される方針であり、Amazon MSK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他の契約（「本件契約」）における契約条件と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、以下のとおり、毎月の請求期間において各AWSリージョンの月間稼働率でAmazon MSKマルチAZデプロイを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 MSKマルチAZデプロイ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、所定のAWSリージョンの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リージョンにおけるAmazon MSKのマルチAZデプロイ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、Amazon MSK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、マルチAZデプロイがサービスコミットメントを満たさなかっ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、

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、Amazon MSK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「SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト)」と記載する。
2. 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、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。
3. マルチAZデプロイがサービスコミットメントを満たさなかったと主張されたインシデントを文書化した、利用者のリクエストログ（これらのログ内の機密情報または機微情報は、削除するか、アスタリスクで置き換える必要がある）。
4. 影響を受けた各クラスターのAmazon MSKクラスターARN、または影響を受けた各コネクタのコネクタARN。

かかる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。

Amazon MSK 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 MSK SLA例外事由」という）、いかなるAmazon MSKの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAmazon MSK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 MSK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、当社の合理的な支配の及ばない要因に起因する場合、
(ii) 利用者の作為または不作為に起因する場合、
(iii) [Amazon MSKユーザーガイド](#)に記載された基本的な運用ガイドラインに利用者が従っていないことに起因する場合（例：1つ以上のブローカーが動作不能になるまでのオーバーロード、過度のパーティション数の使用、不十分なキャパシティの使用など）、
(iv) 利用者の装置、ソフトウェアもしくは他のテクノロジーに起因する場合、
(v) マルチAZデプロイを使用していないことに起因する場合

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。

、(vi) 本件契約に従った、Amazon
MSKを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する場合、(vii) 基盤となるApache
KafkaまたはApache
Zookeeperエンジンソフトウェアに起因し、リクエストの失敗につながる場合。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、Amazon
MSKでプロビジョニングされたクラスター、サーバーレスクラスター、およびコネクタの
マルチAZデプロイごとに個別に計算され、5分間のインターバルごとに、Amazon
MSKアカウントによってエラーが発生することなく処理されたすべてのリクエストの割合
を意味する。所定の5分間のインターバルにリクエストを行わなかった場合、そのインターバルは100%利用可能であると想定される。
- 「エラー」とは、AWSサイトのAmazon
MSK共通エラーのページに記載されているとおり、500または503のエラーコードを返すA
mazon MSK APIリクエスト、2、8、9、15、56、72のエラーコードを返すApache Kafka
APIリクエスト、またはApache
Kafkaサイト（https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes）に記載されて
いるとおり、リトライ時に19および20のエラーコードを返すApache Kafka
APIリクエストをいう。
- 「月間稼働率」は、所定のAWSリージョンの月次請求期間におけるすべての5分間のインターバルの可用性を平均して計算する。月間稼働率の計算においては、Amazon MSK
SLA例外事由の結果として直接または間接的に生じた利用不可状態は除外される。
- 「リクエスト」とは、顧客が開始したアクションであり、AWSサイトのAWSユーザー ドキュメント（<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>）において、Amazon MSKがサポートするものとして、およびApache KafkaサイトのApache Kafka
Reference ドキュメント（<https://kafka.apache.org/documentation/>）において、特定されて
いるタイプのものをいう。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるAmazon
MSK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。
- 「マルチAZデプロイ」とは以下を意味する。
 - Amazon
MSKでプロビジョニングされたクラスターの場合、レプリケーション係数が少なくとも2であるApache
Kafkaトピック、およびリードレプリカとは異なるAWSアベイラビリティーゾーン
にパーティションのレプリカがある、同じApache Kafkaトピック。

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 MSKコネクタの場合、異なるAWSアベイラビリティゾーンで実行されるKafka Connectワーカーとタスク。
- Amazon MSK Serverlessの場合、すべてのクラスター。