

以下の翻訳は情報提供を目的としてのみ提供されています。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（それが翻訳の遅れによる場合であっても）、英語版が優先されます。

# Amazon EKS サービス内容合意書

最終更新：2022年5月4日

本 Amazon EKS サービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Elastic Container Service for Kubernetes（「Amazon EKS」）の利用を管理するポリシーであり、Amazon EKSを利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](#)または当社サービスのお客様による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。（注：AWS Fargate for Amazon EKSのサービスレベルアグリーメントは、[Amazon Computeサービスレベルアグリーメント](#)に定めるとおりである（更新される場合がある）。

## サービスコミットメント

AWSは、Amazon

EKSクラスタのKubernetesエンドポイントを、月単位の請求期間において、99.95%以上の月間稼働率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

EKSが月間稼働率のコミットメントを満たしていない場合、お客様は以下に記載するサービスクレジットを受け取る資格を有する。

## 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EKSクラスタに対しお客様が支払った料金の割合として計算される。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.95%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

EKSについて今後お客様に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、お客様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、お客様に対し、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 EKSの提供における当社による利用不可状態、サービス不履行、その他不具合が生じた場合のお客様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開始する](#)ことにより、お客様が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。

- 件名に「SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト)」と記載する。
- サービスクレジットを請求する請求期間と AWSリージョン、および請求する対象日時の各月間稼働率と可用性の内訳。
- EKSクラスターと、影響を受けた EKSクラスター エンドポイントの AWSリージョン。
- エラーを記録し、お客様が主張する停止状態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お客様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、お客様はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

## Amazon EKS SLA例外事由

本サービスコミットメントは、Amazon EKSの利用不能状態、一時停止状態、終了、または以下を含むその他の Amazon EKSのパフォーマンスの問題には適用されない：(i) 不可抗力事象、インターネットアクセス、またはAmazon EKSの責任範囲を超えた関連問題など、当社の合理的な管理の範囲外の要因に起因するもの、(ii) お客様の自発的行為または不作為に起因するもの（例えば、クラスターの再起動、クラスターのバージョンの更新、クラスター構成の更新、セキュリティグループの無効化、VPC 設定の変更や誤った構成など）、(iii) EKSクラスターのクラッシュが繰り返される、またはEKSクラスターが動作不能になるといったオープンソースオーケストレーションソフトウェアに起因するもの（例えば、Kubernetesソースコードの文書化されていないバグなど）、(iv) お客様の機器、ソフトウェア、またはその他のテクノロジーに起因するもの、あるいは(v) 本件契約に従い、お客様のAmazon EKSを利用する権利を当社が一時停止または解除したことに起因するもの（総称して「Amazon EKS SLAの例外事由」）。

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。EKSクラスターに接続されたEC2インスタンスの可用性は、[Amazon Compute SLA](#)の対象となる。

## 定義

- 「EKSクラスター」とは、AWSが稼働するEKSクラスターコントロールプレーンを意味する。
- 所定のEKSクラスターの「月間稼働率」は、月次請求期間中において、EKSクラスターエンドポイントが利用不可状態となっていた5分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。お客様がその月の期間の一部分のみでEKSクラスターを稼働させていた場合、お客様が稼働させていなかった部分の期間については、お客様のEKSクラスターは100%利用可能であると想定します。月間稼働率の測定では、Amazon EKS SLA 例外事由に直接的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、上記の規定の通り計算されたドル建てのクレジットで、対象となるアカウントにクレジットを付与できる。
- 「利用不可状態」および「利用不可」は、適用されるEKSクラスターのKubernetesエンドポイントへの接続リクエストが5分間のインターバル中に処理できないことを意味する。