

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 Direct Connect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AWS Direct Connectサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS Direct Connectの利用に適用される方針であり、AWS Direct Connect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有するものとする。

## SLA

AWSは、AWS Direct Connectに関し次の3種類のコミットメントを用意している。

(1) マルチサイト冗長デプロイに適用されるマルチサイト冗長SLA、(2) マルチサイト非冗長デプロイに適用されるマルチサイト非冗長SLA、および(3) 個々の接続に適用されるシングル接続SLA。

### マルチサイト冗長SLA

Direct Connectがマルチサイト冗長デプロイを使用してエンドポイントにアクセスするように構成されている場合、AWSは、各月次請求期間において、各マルチサイト冗長デプロイ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（「マルチサイト冗長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%
---------	------

## マルチサイト非冗長SLA

Direct Connectがマルチサイト非冗長デプロイを使用してエンドポイントにアクセスするように構成されている場合、AWSは、各月次請求期間において、各マルチサイト非冗長デプロイ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（「マルチサイト非冗長SLA」）。

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%

## シングル接続SLA

AWSは、各月次請求期間において、各接続を下表に示すシングル接続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（「シングル接続SLA」）。\*\*

シングル接続稼働率	サービスクレジット率
92.5%以上、95.0%未満	10%
90.0%以上、92.5%未満	25%
90.0%未満	100%

\*\* AWSは、本番環境のワークロードにマルチサイト冗長デプロイまたはマルチサイト非冗長デプロイ以外のデプロイを使用することを推奨していない

## サービスクレジット

サービスクレジットは、SLA（該当するもの）が満たされなかった月次請求期間について、利用不可状態が発生した該当する接続に対し利用者が支払ったAWS Direct Connectのポート時間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、AWS Direct Connectについて今後別途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、**AWS Direct Connect**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、**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。本書に定める**2種類以上のAWS Direct Connect SLA**に基づいて、請求を組み合わせたリ、累積したりすることはできない。1つの接続が複数のデプロイに使用されており、その接続が利用不可状態である場合、かかる利用不可状態は、ダウンタイムの計算において1つのデプロイのみに算入できる。ただし、1つの接続がマルチサイト冗長デプロイまたはマルチサイト非冗長デプロイの一部として使用されており、その接続が利用不可状態である場合、デプロイ自体が利用不可状態でない場合でも、その接続についてはシングル接続**SLA**の適用対象となる。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、マルチサイト冗長**SLA**、マルチサイト非冗長**SLA**、および非冗長**SLA**（該当するもの）に関する下記の必要情報を添えてリクエストを当社に提出しなければならない。

1. 件名に「**Direct Connect SLA Credit Request (Direct Connect 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. 影響を受けた接続**ID**および対応する仮想インターフェース**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
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 Direct Connect SLA例外事由

各**SLA**は、直接または間接を問わず、以下の場合、いかなる**AWS Direct Connect**の利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の**AWS Direct Connect**のパフォーマンス上の問題には適用されない。(i) 不可抗力事由もしくは**AWS Direct Connect**の責任分界点を超える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、

(ii) 利用者の作為または不作為（セキュリティグループの構成ミス、VPC構成または

クレデンシャル設定の誤設定、暗号化キーの無効化または暗号化キーのアクセス不能化など)に起因する、(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、(iv) 利用者がAWSサイトのAWS Direct Connectユーザーガイドに記載されたガイドラインに従っていないことに起因する、または、(v) 本件契約に従った、AWS Direct Connectを利用する利用者の権利の停止もしくは終了に起因する。当社の月間稼働率または非冗長稼働率(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。

さらに、本SLAは、ホスト型接続またはホスト型仮想インターフェースのいずれかを使用して、AWSパートナーネットワーク (APN) Direct Connectパートナーの統合経路でアクセスされるAWS Direct Connectサービスには適用されない。本SLAは、APN Direct Connectパートナーが提供するサービスを經由して利用者がアクセスする専用接続に適用される。ただし、当該専用接続を利用者のAWSアカウントが所有していることを条件とする。

## 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)。
- 「接続」とは、利用者のAWSアカウント下にあるAWS Direct Connectの専用接続をいう。リンク集約グループとして関連付けられているポートは、1つの接続とみなされる。
- 「デプロイ」とは、同じエンドポイントにアクセスするように構成された1つ以上の接続をいう。
- 「ダウンタイム」とは、請求月中にデプロイまたは接続(該当する方)が利用不可状態であった合計累積時間(分)をいう。
- 「エンドポイント」とは、接続上の仮想インターフェースが完全かつ独立したアクセスのためにプロビジョニングおよび構成されているAWSサービスのプライベートまたはパブリックエンドポイントをいう。
- 「最大稼働時間」とは、月次請求期間中にデプロイまたは接続(該当する方)がデプロイされた合計時間(分)をいう。
- 所定の請求月におけるマルチサイト冗長デプロイまたはマルチサイト非冗長デプロイの「月間稼働率」は、最大稼働時間からダウンタイムを差し引き、それをデプロイの最大稼働時間で除して計算する。  
月間稼働率は、以下の計算式で表される。

$$\text{月間稼働率} = (\text{最大稼働時間} - \text{ダウンタイム}) \div \text{最大稼働時間}$$

- マルチサイト非冗長デプロイとは、少なくとも2つの異なるDirect Connectロケーションにデプロイされた2つ以上の接続で構成されるデプロイであって、それぞれが同じエンドポイントにアクセスするように構成されており、エンドポイントがホストされているAWSリージョンにDirect Connectionロケーションの1つ以上が関連付けられており、プライベートエンドポイントに関しては、エンドポイントが2つ以上のアベイラビリティゾーンにデプロイされているものをいう。マルチサイト非冗長デプロイについては、[エンタープライズサポート](#)プランに加入していなければならない。
- マルチサイト冗長デプロイとは、少なくとも2つの異なるDirect Connectロケーションにデプロイされた4つ以上の接続で構成されるデプロイであって、それぞれが同じエンドポイントにアクセスするように構成されており、2つのDirect Connectionロケーションのそれぞれに2つ以上の接続がデプロイされ、エンドポイントがホストされているAWSリージョンにDirect Connectionロケーションの1つ以上が関連付けられており、各接続は一意のAWSデバイス上にあり、プライベートエンドポイントに関しては、エンドポイントが2つ以上のアベイラビリティゾーンにデプロイされているものをいう。マルチサイト冗長デプロイについては、[エンタープライズサポート](#)プランに加入し、かつAWSソリューションアーキテクトとの「Well-Architectedレビュー」を完了していなければならない。
- 「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、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。
- 所定の請求月における接続の「シングル接続稼働率」は、最大稼働時間からダウンタイムを差し引き、それを接続の最大稼働時間で除して計算する。シングル接続稼働率は、以下の計算式で表される。

$$\text{シングル接続稼働率} = (\text{最大稼働時間} - \text{ダウンタイム}) \div \text{最大稼働時間}$$

- 「利用不可」または「利用不可状態」とは、(i) 所定のデプロイの場合、デプロイ内のすべての接続を通して、関連付けられたエンドポイントとの間でデータを送受信することが120秒以上連続して完全に不可能であること、または(ii) 所定の接続の場合、接続を通して、関連付けられたエンドポイントとの間でデータを送受信することが120秒以上連続して完全に不可能であることを意味する。

下表は、それぞれのデプロイの最小構成要件をまとめたものである。

デプロイの種類	最小構成要件
マルチサイト非冗長	<ul style="list-style-type: none"> <li>2つ以上の接続が少なくとも2つのDirect Connectロケーションにデプロイされ、それぞれが同じエンドポイントにアクセスするように構成されていること</li> <li>当該Direct Connectロケーションの少なくとも1つが、エンドポイントがホストされているAWSリージョンと同じAWSリージョン (<a href="#">こちら</a>に記載) に関連付けられていること</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">エンタープライズサポート</a>プランに加入していること</li> <li>• プライベートエンドポイントの場合、エンドポイントが2つ以上のアベイラビリティゾーンにデプロイされていること</li> </ul>
マルチサイト冗長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 少なくとも4つの接続が2つ以上の<b>Direct Connect</b> ロケーションにデプロイされ（2つの<b>Direct Connect</b> ロケーションのそれぞれに2つ以上の接続がデプロイされていること）、それぞれが同じエンドポイントにアクセスするように構成されていること</li> <li>• 当該<b>Direct Connect</b>ロケーションの少なくとも1つが、エンドポイントがホストされている<b>AWS</b>リージョンと同じ<b>AWS</b>リージョン（<a href="#">こちら</a>に記載）に関連付けられていること</li> <li>• 各接続は、<b>AWS Direct Connect</b>コンソールに表示される<b>AWS</b>デバイスIDが示すとおり、一意の<b>AWS</b>デバイス上にあること</li> <li>• <a href="#">エンタープライズサポート</a>プランに加入し、かつ<b>AWS</b>ソリューションアーキテクトとの「<b>Well-Architected</b>レビュー」を完了していること</li> <li>• プライベートエンドポイントの場合、エンドポイントが2つ以上のアベイラビリティゾーンにデプロイされていること</li> </ul>