

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 Global Accelerator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 Global Acceleratorサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、AWS Global Acceleratorの利用に適用される方針であり、AWS Global Accelerator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](#)（「AWS契約」）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 Global Acceleratorに対して以下の2つのSLAコミットメントを提供する：(1) マルチAZ Acceleratorに適用されるマルチAZ Global Accelerator SLA、および(2) シングルAZ Acceleratorに適用されるシングルAZ Global Accelerator SLA。

マルチAZ Global Accelerator SLA

AWSは、月次請求期間において、各マルチAZ Accelerator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 Global Accelerator 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 Global Accelerator SLA

AWSは、月次請求期間において、各シングルAZ Acceleratorを、下表に示すシングルAZ Accelerator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AZ Global Accelerator SLA」）。

シングルAZ Accelerator稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.5%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%

95.0%未満

100%

サービスコミットメントおよびサービスクレジット

サービスクレジットは、該当するSLAが満たされなかった月次請求期間について、影響を受けたアクセラレータに対し利用者が支払った合計料金の定率として計算される。

サービスクレジットは、AWS Global Accelerator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。

AWS契約に別段の規定がない限り、AWS Global Acceleratorの提供において、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。特定のアクセラレータについて、マルチAZ Global Accelerator SLAとシングルAZ Global Accelerator SLAに基づく請求を組み合わせたり、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 Global Accelerator SLAおよびシングルAZ Global Accelerator 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「SLA Credit Request (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AWS Global Accelerator ID
4. 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 Global Accelerator SLA例外事由

各SLAは、以下の場合、直接または間接的に関わらず、AWS Global Acceleratorの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Global Accelerator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AWS Global Accelerator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、(iii) AWSサイトのAWS Global Acceleratorユーザーガイドに記載されたベストプラクティスに従っていないことに起因する場合、(iv) 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、または (v) AWS契約に従った、AWS Global Accelerator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AZ Accelerator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、リージョン内の隔離された区分を意味し、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）。
- 「健全なエンドポイント」とは、アクセラレータに関連付けられたリソースが、発行された健全性チェックに対して成功コードを返すことを意味する。
- 「月間稼働率」は、当該月において、マルチAZ Acceleratorが利用不可状態となっていた1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。
- 「マルチAZ Accelerator」とは、複数のアベイラビリティゾーンにおいて展開されるすべてのエンドポイントに関連付けられたアクセラレータを意味する。
- 「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 Accelerator」とは、単一のアベイラビリティゾーンのみにおいて展開される一部のエンドポイントに関連付けられたアクセラレータを意味する。
- 「シングルAZ Accelerator月間稼働率」は、当該月において、シングルAZ Acceleratorが利用不可状態となっていた1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。
- 「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 Global Accelerator SLAの場合、割り当てられたすべての静的IPアドレスを介して、少なくとも1つ以上の健全なエンドポイント（それぞれが複数のアベイラビリティゾーンにおいて展開されている）を持つマルチAZ Acceleratorに接続しようとするすべての試みが失敗すること。
 - シングルAZ Global Accelerator SLAの場合、割り当てられたすべての静的IPアドレスを介して、少なくとも1つ以上の健全なエンドポイントを持つシングルAZ Acceleratorに接続しようとするすべての試みが失敗すること。