

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 Network Firewallサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月4日

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

## サービスコミットメント

AWSは、AWS Network Firewallを、毎月の請求期間において、それが提供される各AWSリージョンで、99.99%以上の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（「サービスコミットメント」）。AWS Network Firewall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、データ処理料金を除き、該当するAWSリージョンにおいて、その月にAWS Network Firewallに対して利用者が支払ったエンドポイント時間料金の定率として、以下の表に従って計算される。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.99%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、AWS Network Firewall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、

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、AWS Network

Firewall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。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. 影響を受けたファイアウォール
4. エラーを記録し、利用者が主張する停止を裏付けるログ（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）

月間稼働率がサービスコミットメント未満であることを当社が確認した場合、当社は、リクエストを当社が確認した月の翌請求期間内に、利用者に適切なサービスクレジットを発行する。利用者がサービスクレジットをリクエストしなかった場合、またはリクエストの妥当性を評価するために必要な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 Network Firewall SLA例外事由

サービスコミットメントは、以下に起因する場合（以下、総称して「AWS Network Firewall SLA例外事由」という）、いかなるAWS Network Firewallの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のAWS Network Firewallのパフォーマンス上の問題にも適用されない。(i) 不可抗力事由もしくはAWS Network

Firewall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、(ii) 利用者の行為もしくは不作為（利用者のファイアウォール、ルーティングテーブルなど、AWSリソースの不適切な構成を含む）、

(iii) 利用者もしくは利用者のユーザーの機器、ソフトウェア、ネットワーク、もしくはその他の技術、(iv) AWSサイト上のAWS Network

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。

Firewallドキュメントに記載されたガイドラインに従っていないこと、もしくは同ドキュメントに記載された上限内でサービスを利用していないこと、または（v）本件契約に従った、AWS Network

Firewallを利用する利用者の権利の停止もしくは終了。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

- 「**デプロイメント分数**」とは、あるファイアウォールが、ある請求月に、あるAWSリージョンでプロビジョニングされた合計分数を指す。
- 「**ダウンタイム**」とは、プロビジョニングされた全ファイアウォールにわたる、ファイアウォールが利用不可状態にあったある月における累積デプロイメント分数の合計を指す。
- 「**最大利用可能状態分数**」とは、プロビジョニングされた全ファイアウォールにわたる、ある請求月中の、あるAWSアカウントにおける全デプロイメント分数の合計を指す。
- 「**月間稼働率**」は、あるAWSリージョンにおける、あるAWSアカウントのある請求月に関して、最大利用可能状態分数からダウンタイムを差し引いた数字を、最大利用可能状態分数で除算した割合として計算される。月間稼働率は次の式で表される：  
$$\text{月間稼働率 (\%)} = (\text{最大利用可能状態分数} - \text{ダウンタイム}) \div \text{最大利用可能状態分数}$$
月間稼働率の測定では、AWS Network Firewall SLA例外事由に直接または間接的に起因するダウンタイムを除外する。
- 「**サービスクレジット**」とは、対象となるアカウントに付与される、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。
- あるファイアウォールが、ある1分間のうちにそのファイアウォールにルーティングされたすべてのパケットを処理できなかった場合、そのファイアウォールは当該1分間に「**利用不可状態**」にあったとみなされる。当該1分間にパケットが1つもそのファイアウォールにルーティングされなかった場合、そのファイアウォールは当該1分間に利用可能状態にあったとみなされる。