

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 PrivateLinkサービスレベルアグリーメント

最終更新: 2024年10月28日

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

SLA

AWSは、PrivateLinkについて以下の2つのSLAを確約する: (1)複数のAZにまたがって配備される各PrivateLinkに適用されるマルチAZ PrivateLink SLA、および(2)PrivateLinkの配備に個別に適用されるシングルPrivateLink SLA(いずれの場合も、リージョンをまたがるPrivateLinkの配備を除く)。

マルチAZ PrivateLink SLA

PrivateLink対応エンドポイントが2つ以上のAZにまたがって同時に配備される場合(「マルチAZ PrivateLink」)、AWSは、マルチAZ PrivateLinkからPrivateLinkを活用する各サービスへの接続を、月次請求期間において以下の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 PrivateLink 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PrivateLink SLA

個別のPrivateLinkの配備(「シングルPrivateLink」)について、AWSは、シングルPrivateLinkからPrivateLinkを活用する各サービスへの接続を、月次請求期間において以下の表に示すシングルPrivateLink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PrivateLink SLA」)。

シングルPrivateLink稼働率

99.0%以上、99.9%未満
95.0%以上、99.0%未満
95.0%未満

サービスクレジット率

10%
25%
100%

サービスクレジット

サービスクレジットは、SLA(該当する場合)が満たされなかった月次請求期間について、該当するPrivateLink対応エンドポイント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。

サービスクレジットは、PrivateLink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。本件契約に別段の規定がない限り、PrivateLink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。サービス利用者は、特定のPrivateLinkの配備について、マルチAZ PrivateLink SLAとシングルPrivateLink SLAに基づく請求を統合または重複して行うことはできない。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 PrivateLink SLAまたはシングルPrivateLink 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「PrivateLink SLA Credit Request (PrivateLink 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. 影響を受けるPrivateLinkエンドポイント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およびAWSリージョン
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。

PrivateLink SLA例外事由

各SLAは、直接的か間接的かを問わず以下の場合（以下、総称して「PrivateLink SLA例外事由」という）、いかなるPrivateLinkサービスの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のPrivateLink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 PrivateLink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、(iii) AWSサイト上のAWS PrivateLink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限度を超えたことに起因する、(iv) AWSアグリーメントに従った、AWS PrivateLink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、または(v) リージョンをまたいだPrivateLinkの配備に起因する。当社の月間稼働率またはシングルPrivateLink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、AWS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）。
- 「月間稼働率」は、当該月において、マルチAZ PrivateLinkから該当するPrivateLinkを活用するサービスへの接続が利用不可状態にあった分数のパーセンテージを100%から減じて計算する。
- 「PrivateLinkを活用するサービス」とは、Amazon Elasticロードバランサーの背後で実行され、PrivateLink対応エンドポイントに接続する、PrivateLinkサービスプロバイダーによって提供されるサービスを意味する。
- 「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PrivateLink稼働率」は、シングルPrivateLinkから該当するPrivateLinkを活用するサービスへの接続が利用不可状態にあった月次請求期間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 PrivateLink SLAでは、PrivateLinkを活用するサービスが、利用者が所有するPrivateLink対応エンドポイントに接続できず、それらのPrivateLink対応エンドポイントが2つ以上のアベイラビリティゾーンで有効化されているにもかかわらず、5分間隔でこれらのPrivateLink対応エンドポイントにPrivateLink経由で接続しようとするすべての試行が成功していないこと。

- シングルPrivateLink SLAでは、PrivateLinkを活用するサービスが、利用者が所有する該当するシングルPrivateLink対応エンドポイントに接続できず、5分間隔でこれらのPrivateLink対応エンドポイントにPrivateLink経由で接続しようとするすべての試行が成功していないこと。