

Amazon RDS サービスレベルアグリーメント

以下の翻訳は、便宜上提供されているにすぎず、翻訳版および英語版の間で齟齬または矛盾がある場合（翻訳版の提供の遅滞による場合が含まれますが、これに限られません）、英語版が優先します。

発効日：2013年6月1日

この Amazon RDS サービスレベルアグリーメント（「本 SLA」）は、Amazon Web Services, Inc.（「AWS」または「アマゾン」）と AWS サービスの利用者（「サービス利用者」）との間の Amazon Web Services カスタマーアグリーメント（「AWS 契約」）の条件に基づく Amazon Relational Database Service（「Amazon RDS」）の使用に適用される規約である。本 SLA は、Amazon RDS を使用する各アカウントに個別に適用される。本 SLA に別段の定めのない限り、本 SLA は AWS 契約の条件に従うものであり、AWS 契約において定義された語句は AWS 契約と同一の意味を有する。アマゾンは、AWS 契約に従って本 SLA の条件を変更する権利を留保する。

サービスコミットメント

AWS は、Multi-AZ インスタンスを毎月の請求期間における月間稼働率（以下に定義する）が 99.95%以上で使用できるようにするため、商業的に合理的な努力を尽くす（「サービスコミットメント」）。Amazon RDS が月間稼働率のコミットメントを満たさない場合、サービス利用者は以下に定めるサービスクレジットを受け取ることができる。

定義

- Multi-AZ インスタンスの「月間稼働率」は、毎月の請求期間中に Multi-AZ インスタンスが「使用不能」であった時間（分単位）の割合を 100%から差し引いて計算される。サービス利用者が Multi-AZ インスタンスを月の一部に限り実行していた場合、Multi-AZ インスタンスは当月の未実行部分について 100%使用可能であったと推定される。月間稼働率の測定においては、Amazon RDS SLA 例外事由（以下に定める）から直接または間接的に発生したダウンタイムは除外する。
- 「Multi-AZ インスタンス」とは、Multi-AZ パラメータが正確に設定されている Amazon

RDS for MySQL、Amazon RDS for MariaDB、Amazon RDS for Oracle または Amazon RDS for PostgreSQL のデータベースインスタンスを意味する。

- ・ 「使用不能」とは、Multi-AZ インスタンスの実行を要求するあらゆる接続が 1 分間実行されないことを意味する。
- ・ 「サービスクレジット」とは、ドル建てのクレジットであって、以下の定めに従って計算され、サービスクレジットを受領する資格のあるアカウントに対してアマゾンが払い戻す金額をいう。

サービスクレジット

サービスクレジットは、毎月の請求期間においてコミットされた月間稼働率に満たない Multi-AZ インスタンスについてサービス利用者が支払った請求額に対する割合として、下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 99.95%未満	10%
99.0%未満	25%

サービスクレジットは、サービス利用者が支払うこととされる将来の Amazon RDS の支払いに対してのみ充当される。アマゾンの裁量により、サービスクレジットは、使用不能が発生した請求期間の支払いのためにサービス利用者が使用したクレジットカードに対して発行することができる。サービス利用者は、サービスクレジットによって AWS から払戻しその他の支払を受ける権利を取得するものではない。サービスクレジットは、該当する月間請求期間の請求金額が 1 ドルを超える場合に限り適用され、発行される。サービスクレジットを譲渡したり、他のアカウントに充当することはできない。AWS 契約に別段の規定のない限り、使用不能もしくは実行不能、またはその他アマゾンによる Amazon RDS の提供が行われなかったことに関するサービス利用者の唯一かつ排他的な救済は、本 SLA の条件に従ってサービスクレジットを受領すること（ただし、受領資格を有する場合に限る）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領するには、サービス利用者は AWS サポートセンターにケースを申請することで請求を提出するものとする。サービスクレジットの受領資格を有するとされるためには、クレジットの請求は、当該事由の発生した翌々請求期間の末日までに、ア

マゾンによって受領されなければならない、請求には以下を記載するものとする。

- i. 件名欄に「SLA クレジットの請求」の表記
- ii. 請求の対象となる各使用不能の日時
- iii. 該当する Multi-AZ インスタンスの DB インスタンス ID および AWS 地域
- iv. エラーを記録し、請求対象の停止時間を裏付けるサービス利用者のリクエストログ（ログ中の機密情報は削除するか「*」印に置き換えるものとする）

当該請求にかかる月間稼働率がサービスコミットメントを満たしていないことを確認した場合、アマゾンでは、サービス利用者に対して、請求が行われた月の次の請求期間中にサービスクレジットを発行する。サービス利用者が上記の要件を満たす請求その他の情報を提出しなかった場合、サービスクレジットを受領する資格を失うものとする。

Amazon RDS SLA 例外事由

Amazon RDS の使用不能、停止もしくは終了またはその他の Amazon RDS の性能上の問題が以下によるものである場合には、サービスコミットメントは適用されない。

- (i) AWS 契約第 6.1 項に定めるサービスの停止から生じた場合、
- (ii) アマゾンの合理的支配を超えた要因に起因する場合（不可抗力または Amazon RDS の責任分界点の範囲外のインターネットアクセスもしくはこれに関連する問題を含む）、
- (iii) サービス利用者または第三者の故意の作為または不作為から生じた場合（例えば、データベースインスタンスの再起動、コンピュータ処理能力の増減、記憶容量が限度に達した場合に記憶容量を増やさなかったこと、セキュリティグループ、VPC 構成または本人確認設定等の設定ミス、暗号化キーを使用不能にしたこと、または、暗号化キーをアクセス不能にしたこと等）、
- (iv) Micro DB インスタンスクラスその他類似する CPU およびメモリ資源制限を有するインスタンスクラスに属するインスタンスから生じた場合、
- (v) サービス利用者が Amazon RDS ユーザーガイドに記載する[基本操作ガイドライン](#)に従わなかった場合（例えば、データベースインスタンスを操作不可能な限度までオーバーロードさせた場合、リカバリータイムを著しく増加させる過剰な数のテーブルを作成した場合等）、
- (vi) 度重なるデータベースクラッシュまたは操作不能のデータベースインスタンスをもたらす基本データベースエンジンソフトウェアに起因する場合、

(vii) サービス利用者のデータベース作業負荷に対して不十分なIO能力を原因とする長時間のリカバリータイム、

(viii) サービス利用者の機器、ソフトウェアその他の技術および／または第三者の機器、ソフトウェアその他の技術（アマゾンが直接支配する第三者の機器を除く）から生じた場合、

(ix) AWS 契約に従って定められたメンテナンスから生じた場合、または

(x) AWS 契約に従ってサービス利用者の Amazon RDS を使用する権利をアマゾンが停止または終了させたことから生じた場合（上記を総称して、「Amazon RDS SLA 例外事由」という）。

アマゾンの月間稼働率の計算において明確に使用されている事項以外の要因により、可用性が影響を受けた場合、アマゾンはかかる要因をアマゾンの裁量で考慮し、サービスクレジットを発行する場合があります。