

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。

Amazon Redshift サービスレベルアグリーメント

最終更新: 2023 年 11 月 1 日

本 Amazon Redshift サービスレベルアグリーメント(「SLA」)は、Amazon Redshift(「Amazon Redshift」)の利用に適用される方針であり、Amazon Redshift 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他の契約(「本件契約」)における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ついてのみ、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、Redshift に関して以下の 3 種類の SLA コミットメントを用意している。(1)マルチ AZ Redshift SLA、(2)シングル AZ マルチノードおよび Serverless Redshift SLA ならびに(3)シングル AZ シングルノード Redshift SLA。

マルチ AZ Redshift SLA

AWS は、月次請求期間において、以下の表に示す月間稼働率で各マルチ AZ クラスターを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 Redshift 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%未満 | 100% |

シングル AZ マルチノードおよび Serverless Redshift SLA

AWS は、月次請求期間において、以下の表に示すマルチノードと Serverless の稼働率で各マルチノードクラスターおよび Redshift Serverless Workgroup を利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う(「マルチノードおよび Serverless Redshift SLA」)。

| マルチノードと Serverless の稼働率 | 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%未満 | 100% |

シングル AZ シングルノード Redshift SLA

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。

個々のシングルノードクラスターについて、AWS は、月次請求期間において、以下の表に示すシングルノード稼働率でシングルノードクラスターを利用可能にするため、商業上合理的な努力を行う(「シングルノード Redshift SLA」)。

| シングルノード稼働率 | 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、影響を受けた AWS リージョン内で、マルチ AZ クラスター、マルチノードクラスター、Redshift Serverless Workgroup またはシングルノードクラスター(該当するもの)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、Amazon Redshift 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、Amazon Redshift 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。利用者は、特定の Redshift をデプロイするために、マルチ AZ クラスター、シングル AZ マルチノードおよび Serverless Redshift SLA ならびにシングル AZ シングルノード Redshift SLA に基づく請求を組み合わせることも、累積することもできない。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 クラスター、シングル AZ マルチノードおよび Serverless、またはシングル AZ シングルノード Redshift SLA(該当するもの)に関する下記の必要情報を添えて、AWS にリクエストを提出しなければならない。

1. 件名に「Redshift SLA Credit Request(Redshift 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. 影響を受けるクラスターのデータベースクラスターネームと AWS リージョン
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削除するかアスタリスク(*)で置き換えること)

該当する SLA に基づくクレジット請求を当社が確認した場合、当社は、リクエストが発生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。上記要件を満たすリクエストされたクレジット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。

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。

Amazon Redshift SLA の適用除外

各 SLA は、直接と間接の如何を問わず、以下に起因するいかなる Amazon Redshift の利用不可状態、停止もしくは終了、または Amazon Redshift のその他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、Amazon Redshift 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など、当社の合理的支配の及ばない要因に起因する場合、(ii) 利用者の自発的な行為もしくは不作為に起因する場合、(iii) 利用者が [Amazon Redshift ユーザーガイド](#) もしくは [Amazon Redshift アドバイザー推奨事項](#) に記載するベストプラクティスに関する運用上の推奨事項に従わないことに起因する場合、(iv) 利用者の装置、ソフトウェア、その他テクノロジーに起因する場合、または(v) 本件契約に従った、Amazon Redshift 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、マルチノードと Serverless の稼働率またはシングルノード稼働率(該当するもの)の計算に明確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

- 所定のマルチ AZ クラスターの「月間稼働率」は、月次請求期間中において、マルチ AZ クラスターが「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。利用者が月の一部期間のみマルチ AZ クラスターを稼働させていた場合、稼働していないかった部分のマルチ AZ クラスターは 100% 利用可能であると想定される。
- 「マルチ AZ クラスター」とは、[Amazon Redshift ユーザーガイド](#) に記載されているとおり、2つ以上のアベイラビリティゾーンで Redshift の一般公開されているリリースバージョンで動作し、各アベイラビリティゾーンに 2つ以上のコンピュートノードを持ち、現在または後続のメンテナントラック上にあるクラスターと定義される。
- 「マルチノードクラスター」とは、[Amazon Redshift ユーザーガイド](#) に記載されているとおり、2つ以上のコンピュートノードを持ち、現在または後続のメンテナントラック上にある、単一のアベイラビリティゾーン内の Redshift の一般公開されているリリースバージョン上で動作するクラスターと定義される。
- 「Redshift Serverless Workgroup」とは、[Amazon Redshift ユーザーガイド](#) で説明されているとおり、Amazon Redshift Serverless ワークグループと定義される。
- 所定のマルチノードクラスターまたは Redshift Serverless Workgroup(該当する方)の「マルチノードと Serverless の稼働率」は、月次請求期間中において、マルチノードクラスターまたは Redshift Serverless Workgroup(該当する方)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。利用者が月の一部期間のみマルチノードクラスターまたは Amazon Redshift Workgroup(該当する方)を稼働させていた場合、稼働していないかった期間のマルチノードクラスターまたは Amazon Redshift Workgroup は 100% 利用可能であると想定される。
- 「サービスクレジット」とは、対象となるアクティブな AWS 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。

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。

- ・「シングルノードクラスター」とは、[Amazon Redshift ユーザーガイド](#)に記載されているとおり、単一のアベイラビリティゾーンで、1つのコンピュートノードを持ち、現在または後続のメンテナントラック上にある、Redshift の一般公開リリースバージョンで動作するクラスターと定義される。
- ・所定のシングルノードクラスターの「シングルノード稼働率」は、月次請求期間中において、クラスターが「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。利用者が月の一部期間のみシングルノードクラスターを稼働させていた場合、稼働していなかった期間のシングルノードクラスターは100%利用可能であると想定される。
- ・「利用不可」および「利用不可状態」とは、1分間のインターバル中に、稼働中のクラスターへのすべての接続が失敗する状態を意味する。