

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 Glueサービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月2日

本AWS Glueサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、対象サービス（以下に記載）の利用に適用される方針であり、対象サービスを利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。

対象サービス

- AWS Glue Studio、AWS Glue Crawlers、AWS Glue Data Catalog、AWS Glue Schema Registry、およびAWS Glue ETL（「Glue ETLサービス」）
- AWS Glue DataBrew（「Glue DataBrew」）

サービスコミットメント

AWSは、各対象サービスを、月次請求期間において、各AWSリージョンで、99.9%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」）。対象サービス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、所定のAWSリージョンの月間稼働率が以下の表に示されている範囲に該当する月次請求期間について、影響を受けたAWSリージョンの該当する対象サービスに対し利用者が支払った料金に対する割合として計算される。

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%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、対象サービスについて今後請求される支払いに対してのみ適用する。当社はその裁量において、対象サービスがサービスコミットメントを満たさな

っ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、対象サービスの提供において、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](#)して、請求する必要がある。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請求を当社に提出しなければならない。

(i) 件名に「**SLA Credit Request (SLAクレジットリクエスト)**」という文言を入れること

(ii) 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、当該請求期間における当該AWSリージョンの月間稼働率、当該請求期間を通して当該AWSリージョンの可用性が100%未満である場合の5分間のインターバルごとの具体的な日時および可用性の情報

(iii) 利用者が主張する停止のエラーを記録するリクエストログまたはジョブ実行ログ（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）

かかるクレジットリクエストに関する月間稼働率を当社が確認し、該当するサービスコミットメント未満であった場合、当社は、クレジットリクエストが行われ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。上記要件を満たすクレジットリクエス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。

AWS Glue SLA例外事由

サービスコミットメントは、以下の場合（以下、総称して「AWS Glue SLA例外事由」という）、いかなる対象サービスの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他の対象サービスのパフォーマンス上の問題にも適用されない。(i) 不可抗力事象または対象サービス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) 利用者の自発的な作為または不作為に起因する場合、(iii) AWSサイトの[AWS Glueドキュメント](#)に記載された

推奨事項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) 本件契約に従った、対象サービスを利用する利用者の権利の停止または終了に起因する場合。当社の月間稼働率の計算に明示的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

- 「**API可用性**」は、対象サービスによってエラーが発生することなく処理されたリクエストの割合を、5分間のインターバルごとに計算する。所定の5分間のインターバルにリクエストを行わなかった場合、そのインターバルは**100%**利用可能であるとみなされる。
- 「**エラー**」とは、**500**（内部エラー）または**503**（サービス利用不可）のエラーコードを返すリクエストをいう。
- 「**ジョブ実行可用性**」：
 - **Glue ETLサービス**の場合、**StartJobRun**または**StartTrigger API**を呼び出すことにより、**Glue ETLサービスジョブ実行**が失敗することなく、スケジュール設定またはオンデマンドで実行された割合を、5分間のインターバルごとに計算する。所定の5分間のインターバルに、**Glue ETLサービスジョブ実行**がスケジュール設定またはトリガーされなかった場合、そのインターバルは**100%**利用可能であると想定される。
 - **Glue DataBrew**の場合、**Glue DataBrewジョブ実行**が失敗することなく、スケジュール設定またはオンデマンドで実行された割合を、5分間のインターバルごとに計算する。所定の5分間のインターバルに、**Glue DataBrewジョブ実行**がスケジュール設定または開始されなかった場合、そのインターバルは**100%**利用可能であると想定される。
- 「**失敗**」とは、**Glue ETLサービスジョブ実行**または**GlueDataBrewジョブ実行**（該当する方）が「リソース利用不可」というテキストを含むエラーを返す場合をいう。
- 「**Glue DataBrewジョブ実行**」とは、データセットに対してレシピやプロファイリング作業を行うために必要なビジネスロジックであるジョブの実行をいう。**Glue DataBrewジョブ実行**はスケジュールによって開始される。
- 「**Glue ETLサービスジョブ実行**」とは、抽出、変換、格納（ETL）作業を行うために必要なビジネスロジックであり、変換スクリプト、データソース、データターゲットから構成されるジョブの実行をいう。**Glue ETLサービスジョブ実行**は、スケジュール設定できるトリガーによって、またはイベントによってトリガーされるトリガーによって開始される。
- 所定のAWSリージョンにおける「**月間稼働率**」は、月次請求期間について、(a) 当該月次請求期間中のすべての5分間のインターバルにおける対象サービスのAPI可用性の平均、または (b) 当該月次請求期間中のすべての5分間のインターバルにおける対象サービスのジョブ実行可用性の平均のいずれか低い方として、計算される。月間稼働率の測定では、AWS Glue 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。
- 「**リクエスト**」とは、以下を意味する。

- Glue ETLサービス場合、任意のGlue ETLサービスAPIの呼び出し。
 - Glue DataBrew場合、任意のGlue DataBrew APIの呼び出し。
- 「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。