

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 Neptuneサービスレベルアグリーメント

最終更新: 2025年4月2日

本Amazon Neptuneサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Neptune（「Neptune」）の利用に適用される方針であり、Amazon Neptune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持つものとする。

SLA

AWSは、Amazon Neptuneについて以下の2つのSLAコミットメントを行う。(1) マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタおよびマルチ AZ グラフ SLA、ならびに (2) シングル DB インスタンス およびシングル AZ グラフ SLA。

マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DBクラスタおよびマルチ AZ グラフ SLA

AWSは、商業上合理的な努力を行い、月次請求期間において、各マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタおよびマルチ AZ グラフを、下表に示す月間稼働率で利用可能にする（「マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタおよびマルチ AZ グラフ 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 DB インスタンスおよびシングル AZ グラフ SLA

AWSは、商業上合理的な努力を行い、月次請求期間において、各シングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフを、下表に示すシングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフ稼働率で利用可能にする（「シングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフ SLA」）。

シングル DB インスタンス稼働率	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

サービスクレジットは、該当するSLAが満たされなかった月次請求期間で、影響を受けたAWSリージョン内において、該当するそれぞれの SLA が満たされなかったマルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタもしくはマルチ AZ グラフまたはシングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフインスタンスに対して、利用者が支払った料金への定率として計算される。

サービスクレジットは、Neptune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、Neptune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、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、該当するSLA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。

- i. 件名に「Amazon Neptune SLA Credit Request (Amazon Neptune SLAクレジットリクエスト)」という文言
- ii. 利用者が請求する各利用不可インシデントの日時
- iii. 影響を受けたシングル DB インスタンス、シングル AZ グラフ、マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフについての、DB インスタンス/クラスタ/グラフ識別子およびAWSリージョン
- iv. 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。

Neptune SLA 例外事由

各サービスコミットメントは、直接または間接的に、以下に起因するいかなるNeptuneの利用不可状態、停止もしくは終了、またはその他のNeptuneのパフォーマンス上の問題にも適用さ

れない。(i) 不可抗力事由またはNeptune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) 利用者の作為もしくは不作為、(iii) [バースト可能な汎用インスタンス](#)に属するノード、(iv) Neptuneユーザーガイドに記載された[ベストプラクティス](#)に従っていないこと、(v) 利用者のデータベースワークロードのIOキャパシティが不十分であるため、リカバリ時間が長くなること、(vi) 利用者の装置、ソフトウェア、その他のテクノロジー、または (viii) 本件契約に従った、Neptuneを利用する利用者の権利の停止または終了。

当社の月間稼働率またはシングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフ稼働率の計算で明示的に使用されるもの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場合がある。

定義

- 「アベイラビリティゾーン」とは、AWSリージョン内の隔離された区分を意味し、AWSリージョンコードの後の1文字で特定される(例: us-west-1a)。
- 所定のシングル DB インスタンスまたはシングル AZ グラフの「シングル DB インスタンスおよびシングル AZ グラフ稼働率」は、月次請求期間中においてシングル DB インスタンスまたはシングル AZ グラフが「利用不可」となった分数のパーセンテージを100%から減じて計算する。月の一部だけシングル DB インスタンスまたはシングル AZ グラフを稼働していた場合、稼働していなかった月の部分については、利用者のシングル DB インスタンスまたはシングル AZ グラフは100%利用可能であると推定される。
- 所定のマルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフの「月間稼働率」は、月次請求期間中においてマルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフが「利用不可」となった分数のパーセンテージを100%から減じて計算する。月の一部だけマルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフを稼働していた場合、稼働していなかった月の部分については、利用者のマルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフが100%利用可能であると推定される。
- 「マルチ AZ DB インスタンス」とは、マルチ AZ 配置オプションを選択したNeptuneデータベースインスタンスを意味する。
- 「マルチ AZ グラフ」とは、他のAZに少なくとも1つのレプリカを持つNeptune Analyticsグラフを意味する。
- 「マルチ AZ DB クラスタ」とは、2つ以上のAWSアベイラビリティゾーンにある2つ以上のNeptune インスタンスで構成されるNeptuneクラスタを意味する。
- 「シングル DB インスタンス」とは、マルチ AZ 配置で「いいえ」を選択したNeptuneデータベースインスタンスを意味する。
- 「シングル AZ グラフ」とは、他の AZのレプリカを「0」に選択したNeptune Analyticsグラフを意味する。
- 「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。
- 「利用不可」および「利用不可状態」とは、該当する実行中のシングル DB インスタンス、シングル AZ グラフ、マルチ AZ DB インスタンス、マルチ AZ DB クラスタまたはマルチ AZ グラフエンドポイントへの接続リクエストすべてが1分間失敗することを意味する。

