

サービス レベル アグリーメント (SLA) とは

100 XP

6 分

"サービス レベル アグリーメント" (SLA) とは、サービス企業と顧客の間の正式な契約のことです。Azure では、この契約によって、Microsoft がお客様に対してコミットするパフォーマンス基準が定義されます。

このパートでは、Azure の SLA について詳しく説明します。たとえば、SLA が重要である理由、特定の Azure サービスの SLA が記載されている場所、一般的な SLA に含まれる内容などです。

SLA が重要である理由

使用する各 Azure サービスの SLA を理解することは、想定できる保証内容を把握するのに役立ちます。

Azure でアプリケーションを構築する場合、使用するサービスの可用性がアプリケーションのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。関連する SLA を理解することは、お客様が顧客に対して設定する SLA を策定するのに役立ちます。

このモジュールの後半では、Azure の SLA がお客様のニーズに合わない場合に使用できるいくつかの戦略について説明します。

Azure サービスの SLA にアクセスできる場所

SLA には「サービス レベル アグリーメント」からアクセスできます。

注意

サービスの SLA を確認するために Azure サブスクリプションは必要ありません。

Azure サービスごとに独自の SLA が定義されています。Azure サービスはカテゴリ別に分類されています。

開発者による MySQL データベースの操作を簡単にするマネージド データベース、Azure Database for MySQL の SLA を開きます。この SLA は、この後すぐに再び参照します。

そのためには次を行います。

1. 「サービス レベル アグリーメント」にアクセスします。
2. **[データベース]** カテゴリから、**[Azure Database for MySQL]** を選択します。



一般的な SLA の内容

一般的な SLA は、次のセクションに分かれています。

- はじめに

このセクションでは、SLA に含まれる内容について説明します。その範囲や、サブスクリプションの更新が契約条件に与える影響などです。

- 一般的な用語

このセクションでは、両パーティ (お客様と Microsoft) が一貫したボキャブラリを使用できるように、SLA 全体で使用される用語について説明します。たとえば、このセクションではダウンタイム、インシデント、エラー コードによって意味されることが定義されている場合があります。

また、このセクションでは契約に関する一般条件も定義されます。要求を送信する方法、パフォーマンスや可用性の問題に対してクレジットを受け取る方法、契約の制限事項などです。

- SLA の詳細

このセクションでは、サービスに関する特定の保証内容が定義されます。通常、パフォーマンスに関する契約はパーセンテージで測定されます。一般的に、このパーセンテージは 99.9 パーセント ("スリー ナイン") から 99.99 パーセント ("フォー ナイン") までの範囲です。

パフォーマンスに関する主要な契約は、通常、"アップタイム" に焦点を当てます。つまり、製品またはサービスが正常に動作している時間の割合です。SLA によっては、"待機時間" などの他の要因に焦点を当てる場合もあります。これはサービスが要求に応答する速度を表します。

このセクションでは、このサービスに固有のその他の条件も定義されます。

少し時間をとって、Azure Database for MySQL の SLA を確認してみましょう。

この SLA では、主にアップタイムに焦点を当てていることがわかります。Azure Database for MySQL では、99.99 パーセント (または "フォー ナイン") のアップタイムが保証されています。つ

まりこのサービスでは、99.99 パーセントの時間動作し、要求を処理できることが保証されています。

パーセンテージと合計ダウンタイムの関係

"ダウンタイム" は、サービスを利用できない期間を意味します。

99.9 パーセントと 99.99 パーセントの違いはわずかに見えるかもしれませんが、合計ダウンタイムの観点からこれらの数値の意味を理解しておくことが重要です。

SLA のパーセンテージが 99 パーセントから 99.999 パーセントに増加したとき、合計ダウンタイムがどれだけ減るかを次の表に示します。

SLA のパーセンテージ	週あたりのダウンタイム	月あたりのダウンタイム	年あたりのダウンタイム
99	1.68 時間	7.2 時間	3.65 日
99.9	10.1 分	43.2 分	8.76 時間
99.95	5 分	21.6 分	4.38 時間
99.99	1.01 分	4.32 分	52.56 分
99.999	6 秒	25.9 秒	5.26 分

これらの数値は累積的です。つまり、複数の異なるサービスの停止期間は結合、または合計されます。

サービス クレジットとは

"サービス クレジット" とは、要求承認プロセスに従ってお客様に払い戻される、支払われた料金の割合のことです。

SLA には、Azure サービスが仕様どおりに機能できなかった場合の Microsoft による対応方法が記載されています。たとえば、サービスが SLA どおりに機能できなかった場合の補償として、Azure の請求に対する割引を受けられることがあります。

通常、クレジットはアップタイムが減少するにつれて増加します。アップタイムに応じてどのように Azure Database for MySQL にクレジットが適用されるかを次に示します。

月間アップタイム率	サービス クレジット率
99.99 未満	10

月間アップタイム率	サービス クレジット率
99 未満	25
95 未満	100

無料サービスの SLA とは

通常、無料の製品には SLA はありません。

たとえば、多くの Azure サービスには、より限定的な機能を提供する *Free* または *Shared* レベルが用意されています。Azure Advisor などのサービスは常に無料です。「Azure Advisor の SLA」には、無料であるため返金制度を備えた SLA が設定されていないことが記載されています。

いつ障害が発生したか確認する方法

「Azure の状態」によって、Azure サービスおよびリージョンの正常性をグローバルに確認できるビューが提供されます。障害が発生したと思われるときは、多くの場合、ここから調査を開始することをお勧めします。

「Azure の状態」では、Azure サービスの正常性の変化に関する RSS フィードが提供されています。これを購読することができます。このフィードは、Microsoft Teams や Slack などのコミュニケーション ソフトウェアに接続することができます。

「Azure の状態」ページから Azure Service Health にアクセスすることもできます。そこでは、使用している Azure サービスとリージョンの正常性に関するパーソナライズされたビューを、Azure portal から直接利用できます。

Microsoft からのサービス クレジットを要求する方法

通常、サービス クレジットを受け取るには Microsoft に要求を申請する必要があります。クラウド ソリューション プロバイダー (CSP) パートナーから Azure サービスを購入した場合は、通常、CSP によって要求プロセスが管理されます。

各 SLA には、お客様が要求を送信する必要があるタイムラインと、お客様の要求がいつ Microsoft によって処理されるかが指定されています。多くのサービスでは、カレンダー上でインシデントが発生した月の次の月の終わりまでに要求を送信する必要があります。

次に、SLA のパフォーマンス目標に影響を与えるかもしれない、Tailwind Traders 社が考慮する必要があるその他の要因をいくつか見てみましょう。