

# Azure SQL Database の SLA

最終更新:2020 年 11 月

Azure SQL Database は、あらゆる Azure リージョンに対応するビルトインの地域高可用性とターンキー ジオ (主要地域) レプリケーションで全面的に管理されたリレーショナル データベースです。パフォーマンス調整、脅威モニタリング、脆弱性評価などの自動稼働をサポートするインテリジェンス機能が含まれており、コード ベースの修正や更新を完全に自動化できます。

- Azure SQL Database の、ゾーン冗長デプロイとして構成されている Business Critical または Premium 層は、99.995% 以上の時間において可用性が保証されます。
- Azure SQL Database の、ゾーン冗長デプロイとして構成されていない Business Critical や Premium、General Purpose、Standard、もしくは Basic 層または 2 つ以上のレプリカをもつハイパースケール層は、99.99% 以上の時間において可用性が保証されます。
- 1 つのレプリカをもつ Azure SQL Database のハイパースケール層は 99.95% 以上、レプリカがない場合でも、99.9% 以上の時間において可用性が保証されます。
- ジオ (主要地域) レプリケーションで構成された Azure SQL Database Business Critical 層は、デプロイされた時間 (時間) 100% に対して 5 秒間の目標回復ポイント (RPO) を保証します。
- ジオ (主要地域) レプリケーションで構成された Azure SQL Database Business Critical 層は、デプロイされた時間 (時間) 100%に対して 30 秒間の目標回復時間 (RTO) を保証します。

## 概要

本 Microsoft Online Services サービス レベル契約 (以下「本 SLA」といいます) は、お客様のマイクロソフト ボリューム ライセンス契約 (以下「本契約」といいます) の一部としてマイクロソフトが作成するものです。本 SLA で使用されている用語のうち定義のないものについては、本契約における定義が適用されます。本 SLA は本 SLA に規定する Microsoft Online Services (以下「本サービス」といいます) に適用されますが、本サービスまたは本サービスに含まれるオンプレミス ソフトウェアと共にまたは関連して提供される別のブランドのサービスには適用されません。

マイクロソフトが本 SLA に規定されている各本サービスのサービス レベルを達成および維持しない場合、お客様は、月間サービス料金の一部についてクレジットの適用を受けることができます。マイクロソフトは、お客様のサブスクリプションの初回契約期間中にお客様の

SLA の条件を変更することはありません。ただし、お客様がサブスクリプションを更新する場合、更新期間の開始時点における本 SLA の最新バージョンが、更新期間中適用されます。お客様に不利になる重要な変更が本 SLA に加えられる場合、マイクロソフトは 90 日以上前に通知します。

## 一般条件

### 定義

「**当該月期間**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う暦月について、お客様が本サービスのサブスクライバーである日数を意味します。

「**当該月間サービス料金**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う月に適用される、お客様が本サービスに対して実際に支払った合計料金を意味します。

「**ダウンタイム**」は、以下のサービス固有の条件において本サービスごとに定義されます。

「**エラー コード**」とは、5xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が失敗したことを示す表示を意味します。

「**外部接続**」とは、パブリック IP アドレスから送受信することができる、HTTP および HTTPS などのサポートされているプロトコルを介した双方向のネットワーク トラフィックを意味します。

「**インシデント**」とは、ダウンタイムの原因となる (i) 単一のイベント、または (ii) 一連のイベントを意味します。

「**管理ポータル**」とは、お客様が本サービスを管理するために使用することができる、マイクロソフトが提供する Web インターフェイスを意味します。

「**サービス クレジット**」とは、当該月間サービス料金のうち、マイクロソフトによる申し立ての承認後にお客様に返金される割合を意味します。

「**サービス レベル**」とは、マイクロソフトが本サービスの提供において遵守することに同意した、本 SLA に規定するパフォーマンスの指標を意味します。

「**サービス リソース**」とは、本サービス内で使用できる個々のリソースを意味します。

「**成功コード**」とは、2xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が成功したことを示す表示を意味します。

「**サポート期間**」とは、本サービスの機能または別の製品もしくはサービスとの互換性がサポートされる期間を意味します。

### 条件

#### 申し立て

マイクロソフトが申し立てを検討するためには、お客様はその申し立てを、マイクロソフトが当該申し立てを検証するために必要なすべての情報と共に Microsoft Corporation のカスタマー サポートに提出しなければなりません。この情報には、(i) インシデントの詳細な説

明、(ii) ダウンタイムの発生日時および継続期間に関する情報、(iii) 影響を受けたユーザー (該当する場合) の数および所在地、ならびに (iv) インシデント発生時にお客様がインシデント解決のために講じた措置の説明、を含みますが、これらに限定されません。

Microsoft Azure に関連する申し立てについては、申し立ての対象インシデントが発生した請求期間 (月) の末日から 2 か月以内に、マイクロソフトがその申し立てを受理していなければなりません。他のすべての本サービスに関する申し立てについては、かかるインシデントが発生した月の翌月末までに、マイクロソフトがその申し立ておよび必要なすべての情報を受理している必要があります。たとえば、インシデントが 2 月 15 日に発生した場合、マイクロソフトは申し立ておよび必要なすべての情報を 3 月 31 日までに受理していなければなりません。



マイクロソフトは、合理的な方法で入手可能なあらゆる情報を評価して、サービス クレジットを支払うべきか否かを誠実に判断します。マイクロソフトは、当該サブスクリプション月内、かつ受領から 45 日以内に申し立てを処理するため、商業的に合理的な努力を行います。お客様は、サービス クレジットの適用を受けるためには、本契約を遵守していなければなりません。お客様に対してサービス クレジットを支払う義務があるとマイクロソフトが判断した場合、マイクロソフトはお客様の当該月間サービス料金にサービス クレジットを適用します。

お客様が複数の本サービスを (スイートとしてではなく) 購入する場合、お客様は、上記のプロセスに従って、各本サービスを個別の SLA の対象とみなし、申し立てを行うことができます。たとえば、お客様が Exchange Online および SharePoint Online の両方を (スイートの一部としてではなく) 購入し、サブスクリプションの期間中、インシデントによって両方の本サービスのダウンタイムが発生した場合、お客様は、本 SLA に基づいて 2 件の申し立てを提出することによって、2 件の個別のサービス クレジット (本サービスごとに 1 つ) の適用を受けることができます。同じインシデントが原因で特定の本サービスについて複数のサービス レベルが満たされなかった場合、お客様はそのインシデントに基づいて申し立てを行うサービス レベルを 1 つだけ選ぶ必要があるものとします。特定の SLA に別途規定されている場合を除き、当該月期間において本サービスごとに認められるサービス クレジットは 1 件のみです。

## サービス クレジット

サービス クレジットは、本契約および本 SLA に基づく本サービスのパフォーマンス上の問題または可用性の問題に対するお客様の唯一かつ排他的な権利です。お客様は、パフォーマンス上の問題または可用性の問題について、当該月間サービス料金を一方的に相殺することはできません。

サービス クレジットは、サービス レベルが満たされなかった特定の本サービス、サービス リソース、またはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。サービス レベルが個々のサービス リソースまたは別個のサービス層に適用される場合、サービス クレジットは、適宜影響を受けたサービス リソースまたはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。特定の本サービスまたはサービス リソースについて 1 請求月に付与されるサービス クレジットは、いかなる場合も、その請求月における当該本サービスまたはサービス リソースについてのお客様の月額サービス料金を超えることはありません。

スイートの一部としてまたは他の単一サービスとして本サービスを複数購入した場合、各本サービスの当該月間サービス料金およびサービス   クレジットは比例配分されます。

お客様がリセラーから本サービスを購入した場合、お客様はサービス クレジットをリセラーから直接受領し、リセラーはマイクロソフトから直接サービス クレジットを受領します。サービス クレジットは、該当する本サービスに対してマイクロソフトが合理的な裁量によって決定する参考価格を基準とします。

### 制限事項

本 SLA および該当するサービス レベルは、次の要因によるパフォーマンス上の問題または可用性の問題には適用されません。

1. マイクロソフトが合理的な方法で制御不能な要因によるもの (自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、またはマイクロソフトのデータ センター外部のネットワーク障害やデバイス障害など。お客様のサイトにおけるもの、またはお客様のサイトとマイクロソフトのデータ センターとの間におけるものを含む)
2. マイクロソフトが提供したもの以外のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアの使用に起因するもの (帯域幅の不足に起因する問題または第三者のソフトウェアもしくはサービスに関連する問題を含みますがこれらに限定されません)
3. マイクロソフトが本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因するもの
4. 本サービス、機能またはソフトウェアのプレビュー版、プレリリース版、ベータ版、または試用版 (マイクロソフトの定めるところによる) の期間中またはこれらに関して発生したもの、またはマイクロソフトのサブスクリプション クレジットを使用してなされた購入に関して発生したもの
5. お客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様のパスワードまたは機器を使用してマイクロソフトのネットワークにアクセスできる者が許可されていない行為を行ったことまたは必要な行為を行わなかったことに起因するもの、またはお客様が適切なセキュリティ対策に従わなかったことに起因するもの
6. お客様が、所要構成要件を遵守せず、サポート対象プラットフォームを使用せず、利用規定に従わなかったことに起因するもの、または、お客様が本サービスの機能に適合しない (サポートされていない操作の実行を試みることなど)、またはマイクロソフトから公開されているガイダンスに適合しない方法で本サービスを使用したことによるもの
7. 誤った入力、命令、または引数に起因するもの (存在しないファイルに対するアクセス要求など)
8. お客様が規定のクォータを超える操作を実行しようとしたこと、またはマイクロソフトが不正行為と疑われる行為を調整したこと、に起因するもの
9. 関連するサポート期間以外で本サービスの機能をお客様が使用したことに起因するもの
10. インシデント発生の時点で予約済みであっても未払のライセンス

オープン、オープン バリュース、およびオープン バリュース サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入された本サービス、ならびにプロダクト キーの形態で購入された Office 365 Small Business Premium スイートに含まれる各本サービスでは、サービス料金に基づくサービス クレジットの適用を受けることはできません。これらの本サービスにおいては、お客様が適用を受けることができるサービス クレジットは、サービス料金ではなくサービス時間 (例: 日数) の形態で返金されます。また、「当該月間サービス料金」という記述は「当該月期間」に変更されます。

## SLA の詳細

### 用語の追加定義

「**可用性ゾーン**」は、Azure リージョン内の障害分離領域であり、冗長電源、冷却、およびネットワークを提供します。

「**データベース**」とは、いずれかのサービス層で作成され、1 つのデータベースとして、もしくはエラスティック プールでデプロイされる Microsoft Azure SQL データベースを意味します。

「**ゾーン冗長デプロイ**」は、複数の可用性ゾーンにデプロイされるデータベースです。

「**プライマリ**」とは、他の Azure リージョン内で、データベースとアクティブ ジオ (主要地域) レプリケーション関係を持つデータベースを意味します。プライマリは、アプリケーションからの読み取りおよび書き込み要求を処理することができます。

「**セカンダリ**」とは、他の Azure リージョン内でプライマリと非同期ジオ (主要地域) レプリケーション関係を維持するデータベースまたはマネージ インスタンスで、フェールオーバー ターゲットとして使用できるものを意味します。セカンダリは、アプリケーションからの読み取り専用リクエストを処理することができます。

「**対応セカンダリ**」とは、プライマリと同じ構成、同じサービス層内で作成されたセカンダリを意味します。セカンダリがエラスティック プール内で作成される場合、プライマリとセカンダリの両方が、マッチング構成を持ち、対応する構成に対して 250 データベースを超えない密度を持つエラスティック プール内で作成される場合に対応とみなされます。

### Azure SQL Database サービス の月間稼働率の計算およびサービス レベル

「**デプロイ時間 (分)**」とは、1 請求月間に所定のデータベースが Microsoft Azure で利用可能であった総時間 (分) です。

「**最大利用時間 (分)**」とは、所定の Microsoft Azure サブスクリプションについて、1 請求月間におけるデプロイ時間 (分) を合計した時間です。

「**ダウンタイム**」とは、所定の Microsoft Azure サブスクリプションにおいてすべてのデータベースにわたるデプロイ時間の合計累積時間 (分) のうち、そのデータベースを使用できなかった時間です。データベースへの接続の確立を 1 分間連続して試行し、すべての試行が失敗した場合、そのデータベースは 1 分間使用できなかったとみなされます。

所定のデータベースの「**月間稼働率**」とは、特定の Microsoft Azure サブスクリプションの 1 請求月間について、最大利用時間 (分) からダウンタイムを差し引き、最大利用時間 (分) で割った値です。月間稼働率を数式で表すと、次のようになります。

$$\text{月間稼働率 (\%)} = 100 * (\text{最大利用時間 (分)} - \text{ダウンタイム}) / \text{最大利用時間 (分)}$$

お客様によるゾーン冗長デプロイ向けに構成された SQL Database サービス の Business Critical または Premium 層の使用には、次のサービス レベルやサービス クレジットが適用されます:

月間稼働率	サービス クレジット
-------	------------

< 99.995%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

お客様によるゾーン冗長デプロイ向けに構成されていない SQL Database サービスの Business Critical または Premium 層の使用には、次のサービス レベルやサービス クレジットが適用されます:

月間稼働率	サービス クレジット
-------	------------

< 99.99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

お客様による SQL Database サービスの General Purpose、Standard または Basic 層の使用には、以下のサービス レベルおよびサービス クレジットが適用されます:

月間稼働率	サービス クレジット
-------	------------

< 99.99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

お客様による、SQL Database サービスのハイパースケール層の使用には、次のサービス レベルおよびサービス クレジットが適用されます。

プロビジョニングされたレプリカ	月間稼働率	サービス クレジット
-----------------	-------	------------

0	< 99.9%	10%
	< 99%	25%
1	< 99.95%	10%
	< 99%	25%
2+	< 99.99%	10%

プロビジョニングされたレプリカ	月間稼働率	サービス クレジット
	< 99%	25%
	< 95%	100%

## 目標回復ポイント (RPO)

「**ジオ (主要地域) レプリケーション リンク**」とは、特定のプライマリとセカンダリ間の接続を表すプログラム上のオブジェクトです。

「**ジオ (主要地域) レプリケーション ラグ**」とは、プライマリにトランザクションがコミットされた時から、そのトランザクション ログの更新が持続しているとセカンダリが確認するまでの時間幅です。

「**レプリケーション ラグ チェック**」とは、特定のジオ (主要地域) レプリケーション リンクのジオ (主要地域) レプリケーション ラグ値を取得するプログラム メソッドです。

「**目標回復ポイント (RPO)**」とは、**5 秒を超えないジオ (主要地域) レプリケーション ラグ**を意味します。

「**N**」とは、所定の時間内に行われる、所定のジオ (主要地域) レプリケーション リンクに対するレプリケーション ラグ チェックの回数です。

「**S**」とは、所定の時間内に行われる、所定のジオ (主要地域) レプリケーション リンクに対するレプリケーション ラグ チェック結果 (昇順) のラグ別セットです。

「**序数順位**」は、次の式で表現される最近順位方法を使用すると 99 パーセンタイル値です。

$$\text{序数ランク} = (99 / 100) * N$$

「**P99 レプリケーション ラグ**」は、序数順位が S の値です。

「**デプロイ時間 (時間)**」とは、1 請求月間に、所定の Microsoft Azure サブスクリプションが所定の対応セカンダリを利用可能であった総時間 (時間) です。

「**過剰ラグ時間 (時間)**」とは、1 請求月間に、所定の Microsoft Azure サブスクリプションについて、レプリケーション ラグ チェックが RPO 以上の P99 レプリケーション ラグになった 1 時間単位の総数です。所定の 1 時間におけるレプリケーション ラグ チェックの回数が 0 の場合、その 1 時間の過剰ラグ時間 (時間) は 0 となります。

所定のデータベース デプロイの「**月次 RPO 達成率**」は、次の数式で計算します：

$$100\% - (\text{過剰ラグ時間 (時間)} / \text{デプロイ時間 (時間)}) * 100$$

お客様による Azure SQL Database サービスの対応セカンダリがある Business Critical 層におけるアクティブ ジオ (主要地域) レプリケーション機能の使用には、次のサービス レベルおよびサービス クレジットが適用されます：

操作	RPO	月次 RPO 達成率	サービス クレジット
----	-----	------------	------------



操作	RPO	月次 RPO 達成率	サービス クレジット
ジオ (主要地域) レプリケーション	5 秒	< 100%	対応セカンダリの月次コスト総額の 10%

## 目標回復時間 (RTO)

「計画外フェールオーバー」とは、プライマリがオフラインの時、対応セカンダリをプライマリとして有効にするためにお客様が開始するアクションです。

「回復時間」とは、計画外フェールオーバーからセカンダリがプライマリとして作動するまでにかかる時間です。

「目標回復時間 (RTO)」とは、30 秒を超えない最大許容回復時間を意味します。

「非対応の計画外フェールオーバー」とは、RTO 内に完了できなかった計画外フェールオーバーです。

所定のサブスクリプションの 1 請求月間における、所定のデータベース デプロイの「月次 RTO 達成率」は、次の数式で表します：

$$(\text{計画外フェールオーバーの合計数} - \text{非対応の計画外フェールオーバーの合計数}) / \text{計画外フェールオーバーの合計数} * 100$$

お客様による SQL Database サービスの対応セカンダリがある Business Critical サービス層におけるアクティブ ジオ (主要地域) レプリケーション機能の使用には、次のサービス レベルおよびサービス クレジットが適用されます：

操作	RTO	月次 RTO 達 成率	サービス クレジット
シングル データベースの計画外フェールオーバー	30 秒	< 100%	対応セカンダリの月次コスト総額の 100%