

クラウド DB サポート - Amazon Aurora / RDS for MySQL エディション サービス仕様書

本仕様書は、クラウド DB サポート（以下「本サービス」）の内容・対象範囲・提供条件および料金算定に係る技術的定義を定めるものです。本サービスの権利義務に関する事項は「クラウド DB サポート契約条項」に定めるものとし、本仕様書は同契約条項の別紙として一体をなします。

1. 本仕様書について

本仕様書は、クラウド DB サポート（以下「本サービス」）の内容・対象範囲・提供条件および料金の算定単位を定めるものです。本サービスの権利義務に関する事項は「クラウド DB サポート契約条項」（以下「契約条項」）に定めます。

主な用語

- ・ 対象 DBaaS サービス：申込書で指定する、AWS が提供するマネージドデータベースサービス（Amazon RDS for MySQL、Amazon Aurora MySQL）。
- ・ エスカレーション代行：お客様からのお問い合わせに関し、弊社がお客様に代わって AWS サポート窓口へ調査依頼・問い合わせを行うこと。
- ・ 公開情報：AWS が一般に公開するドキュメント・API リファレンス、およびマネジメントコンソール／API 経由で取得可能なメトリクス・ログ情報。
- ・ 対象システム：申込書においてお客様が特定の名称をもって指定する、業務上一体として運用される DBaaS 環境の総体。

2. サービスの種類と提供条件

1. 本サービスの内容は、お客様へのご提案書（見積書を含む）および本仕様書に記載のとおりとします。
2. 対象となるサービスおよびソフトウェアは、お客様が提出する申込書の記載のとおりとします。申込書の特記条項に別途の定めがある場合は、その内容が優先します。
3. サービスの種類によっては、本仕様書のほかにソフトウェア製品規約またはサービス規約等への同意が必要となる場合があります。
4. お客様は、本サービスの利用にあたりクラウドサービスプロバイダの利用規約を遵守するものとします。当該規約の変更に起因する本サービスへの影響について、弊社は責任を負いません。

2.1 本サービスを受けるための前提条件

本サービスの提供を受けるにあたり、お客様は以下の前提条件を満たしている必要があります。

- (1) お客様が AWS との間で、対象サービスの利用に必要な契約（AWS カスタマーアグリーメント等）を締結していること
- (2) 申込書に記載された対象サービスのインスタンスを運用中、または運用を予定していること

エスカレーション代行の利用を希望する場合は、上記に加えて以下の条件を満たす必要があります。エスカレーション代行を利用しない場合、本サービスのその他の内容は上記の条件のみでご利用いただけます。

- (3) AWS の有償サポートプラン（Business Support+以上）を契約していること（AWS サポートケースの起票・監視サービスアクセスに必要なため）
- (4) 本仕様書「5. 情報の提供およびアクセス要件」に定めるアクセス権限（IAM ロール等）の付与が完了していること

3. サービス内容とサポート範囲

3.1. サービス提供時間

本サービスの提供時間は、以下のとおりとします。

(1) 提供時間

平日 9:00～17:00（日本時間、JST）

(2) 非提供時間

前号に定める提供時間外（平日夜間、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める祝日、および当社が別途定める休業日を含む）は、本サービスの提供対象外とします。

(3) 非提供時間中の問合せの取扱い

提供時間外にお客様から問合せを受領した場合、当社は翌営業日の提供時間開始以降に順次対応するものとします。ただし、対応順序、対応開始時刻および対応完了時刻はお客様に対して保証するものではありません。

(4) その他

本サービスは応答時間に関する SLA（Service Level Agreement）を定めないものとし、対応はベストエフォートによるものとします。

3.1 技術支援の内容

本サービスは、対象 DBaaS サービスの技術仕様・設定・障害事象・性能に関するお客様からのご質問・お問い合わせに対して、公開情報およびお客様から提供された観測可能な情報に基づき、以下の技術支援を実施します。

- (1) 障害対応支援（原因の推定および回避策のご提案）
- (2) 性能に関するアドバイス（ただし、個別 SQL の書き換えを伴うチューニング作業を除く）
- (3) 対象 DBaaS サービスの仕様確認・設定相談
- (4) 運用に関するコンサルティング（バックアップ、フェイルオーバー、メンテナンスウィンドウ、パラメータグループ等）
- (5) エスカレーション代行（第 4 項に定める）

※ 本サービスは、公開情報およびお客様提供情報に基づくベストエフォートでの対応であり、サポート対応の結果を保証するものではありません。

3.2 サポート対応の対象外となる事象

お客様からのお問い合わせ内容が以下のいずれかに該当する場合、本サービスでの解決までのサポート対応およびサービス提供の義務を負わないものとします。

- (1) 問題事象がソフトウェアのバグである場合、またはバグの可能性が高いと判断される場合
- (2) 問題事象が、お客様環境以外で弊社およびサポート担当にて再現できない、または再現が困難な場合
- (3) 問題事象がハードウェア・環境・他のソフトウェア等、サポート対象クラウドサービス以外に起因する場合
- (4) サポート対象クラウドサービスの使用許諾に関する契約（ライセンス規約・サポート規約・約款等、名称を問わない）に違反した場合
- (5) サポート対象クラウドサービスの不適切な使用または誤用の場合
- (6) 弊社が欠陥を指摘し、使用停止または欠陥解決済みバージョンの使用を申し入れた後も、引き続き使用し問題が発生した場合
- (7) サポート対象クラウドサービスが予め取り決めたバージョン（取り決めがない場合は最新リリースバージョン）でない場合
- (8) 問題事象がクラウドサービスプロバイダの管理領域（OS、ストレージ層、ネットワーク基盤、ハイパーバイザー、自動パッチ適用等）に起因する場合
- (9) 問題事象がクラウドサービスプロバイダ側のインフラ障害・メンテナンス・サービス仕様の変更／廃止に起因する場合
- (10) 問題事象がお客様 AWS 環境の IAM 設定・VPC 設定・セキュリティグループ設定その他 AWS 固有のアカウント／ネットワーク設定に起因する場合
- (11) 調査に必要な情報がクラウドサービスプロバイダの公開 API・コンソールで取得できず、内部情報に依存する場合

3.3 サービスに含まない事項

- (1) 対象 DBaaS サービスに無関係な事柄
- (2) 対象 DBaaS サービスの構築・インストール・環境設定、研修・教育サービスの実施（ただしパラメータグループ等の設定に関する相談は 3.1 に含む）
- (3) サポート対象クラウドサービスに関連する手順書・報告書等のドキュメント作成
- (4) サポート対象クラウドサービスに関連する外国語ドキュメント・技術仕様等の翻訳作業
- (5) サポート対象クラウドサービスの機能追加・改良・仕様変更
- (6) サポート対象クラウドサービスのバグ・脆弱性に対する弊社独自の修正
- (7) クラウドサービスプロバイダが非公開とする内部ログ・内部メトリクスの解析（ただし CloudWatch、Database Insights（旧 Performance Insights）、スロークエリログ等の公開情報に基づく分析は 3.1 に含む）
- (8) オンサイト対応
- (9) お客様 AWS 環境への直接のリモートアクセス（SSH 接続等）による作業（ただし 5.1 に定める情報提供に基づく助言、および調査に必要な情報収集は本サービスに含む）
- (10) その他本仕様書に定めのない事項

4. エスカレーション代行

1. 弊社は、お客様からのお問い合わせに関し、弊社の判断により、お客様に代わってクラウドサービスプロバイダのサポート窓口に対して調査依頼または問い合わせを行うことができます。
2. エスカレーション代行の実施にあたり、お客様は、弊社がクラウドサービスプロバイダに問い合わせを行うために必要な権限（AWS サポートケースの起票・閲覧権限を含む）を事前に付与するものとします。権限の付与方法は、申込書または別途合意する手順書に定めます。
3. エスカレーション代行は、クラウドサービスプロバイダが提供するサポートの範囲および対応速度に依存するものであり、弊社はその対応内容・品質・速度について保証しません。
4. 弊社は、エスカレーション代行により得られた情報をお客様に報告しますが、当該情報の正確性はクラウドサービスプロバイダの責任とし、弊社は情報の仲介者としての責任を超えた保証を行いません。
5. エスカレーション代行に伴い取得したサポートケース情報の取扱いは、契約条項の秘密保持義務の規定に従います。

5. 情報の提供およびアクセス要件

5.1 お客様にご提供いただく情報

弊社が本サービスを遂行するうえで必要となる以下の情報を、弊社の合理的な要請に基づきご提供いただきます。

- (1) CloudWatch メトリクス、Database Insights（旧 Performance Insights）データ、スロークエリログ、エラーログ、その他クラウドサービスプロバイダが公開 API を通じて提供する監視・ログ情報
- (2) 対象 DBaaS サービスのインスタンス構成情報（インスタンスクラス、パラメータグループ設定、ストレージタイプ等）
- (3) 問題事象の再現に必要な情報（発生日時、操作内容、エラーメッセージ等）

なお、IAM ロールによるアクセスが可能な場合において、可能な限りにおける上記情報の確認はサービスの対応範囲に含まれます。

5.2 お客様 AWS 環境への直接アクセス

弊社がお客様 AWS 環境に直接アクセスする必要がある場合は、お客様との間で別途合意のうえ、以下の要件を満たす方法により実施します。

- (1) アクセス権限は、本サービスの遂行に必要最小限の範囲とすること（最小権限の原則）
- (2) IAM ロールによるクロスアカウントアクセスを原則とし、IAM ユーザーの直接共有は行わないこと
- (3) アクセス権限の付与期間は、当該契約の有効期間中とする。当社は契約終了日をもって当該 IAM ロールを利用しないものとし、契約終了後、申込者は自らの責任において当該 IAM ロールを削除するものとする。
- (4) 弊社がお客様 AWS 環境で取得した情報は、契約条項の秘密保持義務に従い取り扱うこと

※ IAM 権限をご提供いただくことで、AWS サポートへの代行に加え、CloudWatch・Database Insights の確認やログのダウンロードによる調査まで踏み込んだ原因分析が可能になります。

6. 料金の算定単位（vCPU 計数方法）

本サービスの料金は、基本料金および対象 DBaaS サービスの vCPU キャパシティに応じたパック料金により構成し、以下のとおり定めます。

(1) パック料金（標準単価）

対象 DBaaS サービスの合計 vCPU 数に応じて、以下の中から必要なパックを選択のうえ、その合計を月額単価として課金するものとします。

パック	vCPU キャパシティ	1 vCPU 単価	パック月額	パック年額
パック 8	8 vCPU	3,000 円	24,000 円	288,000 円
パック 16	16 vCPU	2,700 円	43,200 円	518,400 円
パック 32	32 vCPU	2,400 円	76,800 円	921,600 円
パック 64	64 vCPU	2,000 円	128,000 円	1,536,000 円

(3) パックの選択

パックの選択は、合計 vCPU 数が対象 DBaaS サービスの実 vCPU 数以上となるように行うものとし、原則として最小のパック合計を選択します。

合計 vCPU 数が 65 vCPU 以上となる場合は、上記パックを組み合わせ必要キャパシティに達するように選択するものとします。

(4) 適用単価

本サービスの適用単価は、原則として本項に定める標準単価とします。ただし、お客様の契約規模、契約期間、その他個別の事情を勘案し、当社とお客様との合意により標準単価と異なる単価を申込書において定めることができるものとします。

(5) 料金の確定

各契約における適用パック、適用単価および月額料金は、申込書の記載をもって確定するものとします。本仕様書に定める標準単価と申込書記載の単価に相違がある場合は、申込書の記載が優先されるものとします。

(6) パック変更

契約期間中に合計 vCPU 数が変動し、適用パック構成が変わる場合の取扱いは、契約条項所定の契約変更手順によります。

7. 料金の算定単位（vCPU 計数方法）

本サービスの料金は、対象 DBaaS サービスを構成する DB インスタンスの合計 vCPU 数を単位として算定します。合計 vCPU 数は、以下の方法により計数します。

(1) Amazon RDS for MySQL

プライマリインスタンスおよび全てのリードレプリカについて、それぞれのインスタンスクラスに応じた vCPU 数を個別に計数し、その合算を合計 vCPU 数とします。なお、Multi-AZ 構成におけるスタンバイインスタンスは計数の対象に含めません。

(2) Amazon Aurora MySQL

Aurora クラスター内のライターインスタンスおよび全てのリーダーインスタンスについて、それぞれのインスタンスクラスに応じた vCPU 数を個別に計数し、その合算をクラスターの合計 vCPU 数とします。

(3) vCPU 数の基準

vCPU 数は、AWS が当該インスタンスクラスに対して公表する論理プロセッサ数（vCPU 数）に基づき計数します。バースト可能インスタンス（db.t 系等）についても、当該インスタンスクラスに割り当てられた vCPU 数を用いるものとし、ベースライン CPU 性能による按分は行いません。

(4) 個別ケースの取扱い

- ・ Aurora Serverless v2：取り扱い対象外
- ・ Auto Scaling で増分したレプリカ：次期契約時まで考慮外
- ・ Global DB セカンダリ（スタンバイ用途）：対象外
- ・ Blue/Green の一時増分（移行目的）：カウント外
- ・ 停止中（Stopped）インスタンス：通常どおりカウント

(5) その他の構成

前各号に定めのない構成については、申込書において個別に定めるものとします。

8. 契約の範囲（システム単位）

本サービスの契約は、お客様が指定する対象システムを単位とします。課金は vCPU 単位 + 基本料ですが、契約の範囲はシステム単位である点にご留意ください。

- (1) 「対象システム」とは、申込書においてお客様が特定の名称をもって指定する、業務上一体として運用される DBaaS 環境の総体をいいます。
- (2) 一の対象システムに係る契約の範囲には、本番環境・検証環境その他の環境の別を問わず、当該システムに属する全ての Amazon RDS for MySQL インスタンスおよび Amazon Aurora MySQL インスタンスを含みます。
- (3) 合計 vCPU 数は、一の対象システムに含まれる全ての対象インスタンス（第 6 項各号に基づき計数されるものに限る）の vCPU 数を合算して算定します。
- (4) 複数の対象システムについて本サービスの提供を受ける場合は、対象システムごとに個別の契約を締結するものとし、価格は対象システムごとに算定します。
- (5) 対象システムの範囲・名称・構成は申込書に定めるものとし、契約期間中の変更は契約条項所定の手続によります。

※ 料金・支払等の契約条件は「クラウド DB サポート契約条項」に定めます。本仕様書の計数方法・システム単位の定義は、同契約条項の料金規定と一体で適用されます。