



**SNOWFLAKE**  
サポート方針及びサービスレベル契約  
**SUPPORT POLICY AND SERVICE LEVEL AGREEMENT**

更新日：2024年7月31日  
LAST UPDATED: JULY 31, 2024

この Snowflake サポート方針及びサービスレベル契約（以下「**本サポート方針**」といいます）は、お客様により報告された本サービスでのバグ、欠陥又はエラー（以下「**エラー**」といいます）に関連する Snowflake のサポート及びサポートレベルについて定めたものです。Snowflake は、本サポート方針と Snowflake とお客様の間のサービスに関する書面によるサブスクリプション契約（以下「**基本契約**」といいます）に従って、本サービスのためのテクニカルサポート（以下「**サポート**」といいます）を提供するものとします。お客様には、適用のある注文申込書で指定された Snowflake の一般サポートである「**プレミアサポート**」、又は Snowflake の強化されたサポートである「**優先サポート**」（以下「**サポートレベル**」といいます）が提供されます。ただし、Snowflake の裁量で、Snowflake は本サービスの無料トライアル及び評価のための使用に関し、より限定的なサポートを提供できるものとします。Snowflake は、本サポート方針を適宜改訂することができます。本サポート方針に定める、大文字で始まる用語は基本契約（関連する追補条項、ポリシー及びそれらで参照されるその他の条件を含みます）に定めるものと同じ意味を有します。本サポート方針の言語は、英語及び日本語です。英語と日本語の間に齟齬がある場合は、日本語の文章が優先されます。

This Snowflake Support Policy and Service Level Agreement (“**Support Policy**”) describes Snowflake’s support and Service level offering in connection with Customer-reported bugs, defects or errors in the Service (“**Error(s)**”). Snowflake shall provide technical support for the Service (“**Support**”) in accordance with this Support Policy and the applicable written subscription agreement between Snowflake and Customer for the Service (“**Agreement**”). Customer shall receive Snowflake’s general Support offering, “Premier Support,” or Snowflake’s enhanced offering, “Priority Support”, as designated in the applicable Order Form (“**Support Level**”). However, Snowflake may provide more limited support for free trial and evaluation use of the Service in its discretion. Snowflake may update this Support Policy from time to time.

Capitalized terms not defined in this Support Policy have the meaning given to them in the Agreement (including its associated addenda, policies and other terms referenced therein). The language of this Policy is English and Japanese. In the event of a conflict between the English and Japanese text, the Japanese text shall govern.

**I. サポート**  
**I. Support**

**A. テスト** ドキュメンテーションに詳細が記載されているとおり、Snowflake はエラーを最小限に抑えるために、各本サービスのリリースの前に強固なテストと検証を行うよう設計されたプロセスを有しています。

**A. Testing.** As further described in the Documentation, Snowflake has processes designed to perform robust testing and validation before each Service release to minimize Errors.

**B. 一般サポートサービス（「**プレミアサポート**」）** お客様は、Snowflake 管理者権限を持つこととなる主要連絡担当者を少なくとも1名指名するものとし、追加の担当者も指名できるものとします（以下「**顧客側担当者**」といいます）。サブスクリプション期間中、Snowflake は、トラブルシューティング、診断、対処方法の提案など、エラーに関する質問又は問題点について、顧客側担当者に対し、本サポート方針に定める内容の英語による遠隔サポートを提供します。Snowflake は、さらに、本サポート方針及び下記の表に規定されるとおり、お客様の調達に対応したサポートレベルの特典を提供します。Snowflake のサポートチーム（以下「**Snowflake サポート**」といいます）は、時差帯の異なる各地の Snowflake サポートを活用し中断のないサポート体制を強化するために、サービス関連の問題に関する緊急度レベル1のヘルプ要請（以下、それぞれの当該要請を「**サポートケース**」といいます）の処理について、年中無休 24 時間の管理体制を実施するものとします。お客様は、Snowflake サポートが、本サポート方針に従ったタイムリーかつ商業的に合理的な応答を提供できていないと合理的に判断する場合、Snowflake コミュニティに記載されているサポートエスカレーションプロセスを使用して、サポートケースをエスカレーションすることができます。エスカレーションされたサポートケースは、Snowflake の経営陣に送られ、検討されます。

**B. General Support Offering (“Premier Support”).** Customer shall designate at least one primary contact who will have administrator privileges and may designate additional contacts (“**Customer Contact(s)**”). Snowflake shall provide English-speaking remote assistance to Customer Contacts for questions or issues arising from any Error, as further described in this Support Policy, including troubleshooting, diagnosis, and recommendations for potential workarounds for the Subscription Term.



Snowflake shall also provide the specific entitlements for the corresponding Support Level procured by Customer, as further described in this Support Policy and the tables below. Snowflake's Support team ("Snowflake Support") shall implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 requests for help with Service-related issues (each such request is a "Support Case") to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones. If Customer reasonably believes Snowflake Support is failing to provide timely and commercially reasonable responses in accordance with this Support Policy, Customer may escalate the Support Case using the support escalation process described in the Snowflake Community. Escalated Support Case will be directed to Snowflake's management team for consideration.

**C. Snowflake サポートへの連絡** サポートへの連絡 顧客側担当者は、以下のいずれかの方法でサポートケースの問い合わせのため、Snowflake サポートに連絡することができます。(1) ドキュメンテーションに記載されているように、本サービスのウェブインタフェースでサポートリクエストを送信すること。(2) Snowflake のコミュニティフォーラム及びサポートポータルを提供するウェブサイト (<https://community.snowflake.com>) (又は Snowflake が指定する変更後の URL) (そのようなウェブサイトを以下「Snowflake コミュニティ」といいます) を通じてサポート依頼を提出すること。(3) ウェブインタフェース又は Snowflake コミュニティにアクセスできない場合には、顧客側担当者は、自らサポート依頼を提出する目的に限り、Snowflake コミュニティに記載された窓口電話番号に電話をかけ、Snowflake サポートに連絡すること。顧客側担当者はすべて、本サービスの利用及び機能に合理的に習熟し、並びにドキュメンテーションに精通している者とし、さらに、エラーが疑われる事象がお客様の機器、ソフトウェア又はインターネット接続が原因でないことを確認するために合理的な注意を払うものとします。

**C. Contacting Snowflake Support.** Customer Contacts may contact Snowflake Support for assistance with Support Cases by the following methods: (1) submitting a Support request in the web interface of the Service as described in the Documentation; (2) submitting a Support request to the Snowflake web page hosting the community forums and Support portal located at <https://community.snowflake.com> (or such successor URL as may be designated by Snowflake; the "Snowflake Community"); or (3) if unable to access the web interface or the Snowflake Community, Customer Contacts may contact Snowflake Support by phone at the intake phone number identified in the Snowflake Community solely for purposes of having the Support request submitted on their behalf. All Customer Contacts must be reasonably proficient in the use and functionality of the Service and familiar with the Documentation, and shall use reasonable diligence to ensure a perceived Error is not an issue with Customer equipment, software, or internet connectivity.

#### **D. サポートケースの提出**

サポートケースには、以下の情報を記載してください。(1) 表 1 の定義に従って、エラーの緊急度を設定する。(2) アカウントのうちエラーの発生したアカウントを特定する。(3) Snowflake サポートが効率的にエラーを評価できるよう十分な詳細の情報を記載する (関連するエラーメッセージも含む)。ただし、輸出管理されたデータ、個人データ (必要とされる場合を除く)、機密データ、その他の規制対象データ、又は顧客データは除く。(4) 状況を最も詳しく知っている顧客側担当者の正確な連絡情報を記入する。また、顧客側担当者は、その他の重要なサポートケース情報をタイムリーに Snowflake に伝えるものとします。サポートケースに従い提出された情報は顧客データになりません。お客様から緊急度の明確な指定がない限り、サポートケースはデフォルトとして緊急度レベル 4 として扱います。エラー事象がクライアントソフトウェア (基本契約にて定義されます) に関連するものであると考える場合には、サポートケースには、該当するクライアントソフトウェアのログファイルも添付してください。顧客側担当者から改善又は機能追加の要望に関連するサポートケースが提出され、Snowflake が社内部署に対応を依頼した場合には、そのサポートケースに関しては処理が完了したものとみなします。

**D. Submission of Support Cases.** Each Support Case shall (1) designate the Severity Level of the Error in accordance with the definitions in Table 1; (2) identify the Account that experienced the error; (3) include information sufficiently detailed to allow Snowflake Support to effectively assess the Error (including any relevant error messages, but not export-controlled data, personal data (other than as required herein), sensitive data, other regulated data, or Customer Data); and (4) provide accurate contact information for the Customer Contact(s) most familiar with the issue. The Customer Contact(s) shall also give Snowflake any other important Support Case information in a timely manner. Information submitted pursuant to a Support Case is not Customer Data. Unless Customer expressly designates the Severity Level, the Support Case will have a default designation of Severity Level 4. If Customer believes the issue to be related to Client Software (as defined in the Agreement), then the Support Case shall also include the applicable Client Software log files. If a Customer Contact submits a Support Case related to enhancement or feature requests, Snowflake will deem the Support Case closed once the request has been forwarded internally.

**E. 優先サポート** お客様が優先サポートを購入された場合、優先サポートの提供に加え、Snowflake サポートは以下を行うものとします。(i) 緊急度レベル 1 及び緊急度レベル 2 のサポートケースを処理するために、時差帯の異なる各地の Snowflake サポートを活用し中断のないサポートをより促進するために、年中無休 24 時間体制の管理を導入すること。及び (ii)



www.snowflake.com/legal の「優先サポート サービス説明」 (本サポート方針に組み込まれているものとします。)に記載された、追加のサポートをお客様に提供すること。

**E. Priority Support.** If Customer has procured Priority Support, in addition to providing Premier Support, Snowflake Support shall: (i) implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 and Severity Level 2 Support Cases, to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones; and (ii) provide Customer the additional Support as further described in the “Priority Support Services Description” at www.snowflake.com/legal, which is incorporated herein by this reference.

**F. 閲覧限定ユーザーのサポート** Snowflake のデータシェア機能につき明確化のために付言しますと、閲覧限定ユーザーを顧客側担当者に指定することはできず、プロバイダーとして又は閲覧限定ユーザーに関し、お客様に関するサポートケースを提出できるのは、お客様自身の顧客側担当者に限ります。

**F. Read-Only Users Support.** For clarity with respect to Snowflake’s data-sharing functionality, Read Only Users may not be designated as Customer Contacts and any Support Cases related to Customer, in its role as a Provider or with respect to any of its Read Only Users, shall be submitted solely by Customer’s own Customer Contacts.

**G. その他のサポート及びトレーニング** Snowflake は、さらに、Snowflake コミュニティ上でドキュメンテーション、コミュニティフォーラム、よくある質問、ユーザーガイド等のさまざまなサポート及びトレーニング用リソースを提供します。また、業務仕様書 (Statements of Work) に基づき有償の相談及びトレーニングサービスを提供しています。

**G. Other Support and Training.** Snowflake also offers various support and training resources such as documentation, community forums, FAQs and user guides available on the Snowflake Community. Additionally, Snowflake offers fee-based consultation and training services via Statements of Work.

表 1 : エラーの緊急度レベルの定義  
Table 1: Error Severity Level Definitions

|   |  |
|---|--|
| <p>緊急度 レベル 1<br/>(非常に深刻)<br/>Severity Level 1<br/>(Critical Severity)</p> | <p>(a) 本サービスが完全に稼働不能となるエラー、または(b) お客様が本サービスの重要な機能を利用不可能となるエラーが発生し、他に代替手段がない場合。<br/>An Error that (a) renders the Service completely inoperative or (b) makes Customer’s use of material features of the Service impossible, with no alternative available.</p>   |
| <p>緊急度 レベル 2<br/>(高度)<br/>Severity Level 2<br/>(High Severity)</p>        | <p>(a) 本サービスの重要な部分に深刻な影響を与えるエラー、または(b) お客様による本サービスの重要機能の利用に深刻な影響を及ぼすエラーであって、お客様が多大な時間と作業を費やさなければ合理的なエラー回避手段がとれないものが発生した場合。<br/>An Error that (a) has a high impact to key portions of the Service or (b) seriously impairs Customer’s use of material features of the Service and Customer cannot reasonably circumvent or avoid the Error on a temporary basis without the expenditure of significant time or effort.</p> |
| <p>緊急度 レベル 3<br/>(中程度)<br/>Severity Level 3<br/>(Medium Severity)</p>     | <p>本サービスに対する影響が軽度から中程度のエラーで、お客様による一部の機能へのアクセス及び利用は引き続き可能なもの。<br/>An Error that has a medium-to-low impact on the Service, but Customer can still access and use some functionality of the Service.</p>   |
| <p>緊急度 レベル 4<br/>(軽度)<br/>Severity Level 4<br/>(Low Severity)</p>         | <p>お客様による本サービスの利用に対する影響がゼロから軽度のエラー。<br/>An Error that has low-to-no impact on Customer’s access to and use of the Service.</p>   |

表 2 : 緊急度レベル別対応時間

Table 2: Severity Level Response Times

| エラーの緊急度レベル<br>Error Severity Level                             | 初期対応時間の目安<br>Initial Response Time Target |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | プレミアサポート<br>Premier Support               | 優先サポート<br>Priority Support        |
| 緊急度レベル 1<br>(非常に深刻)<br>Severity Level 1<br>(Critical Severity) | 1 時間<br>One (1) hour                      | 15 分<br>Fifteen (15) Minutes      |
| 緊急度レベル 2<br>(高度)<br>Severity Level 2<br>(High Severity)        | 2 営業時間<br>Two (2) Business Hours          | 2 時間<br>Two (2) Hours             |
| 緊急度レベル 3<br>(中程度)<br>Severity Level 3<br>(Medium Severity)     | 1 営業日<br>One (1) Business Day             | 4 営業時間<br>Four (4) Business Hours |
| 緊急度レベル 4<br>(軽度)<br>Severity Level 4<br>(Low Severity)         | 2 営業日<br>Two (2) Business Days            | 1 営業日<br>One (1) Business Day     |

H. **エラー対応** サポートケースを受領した Snowflake サポートは、提出された情報及び表 1 の定義に従ってエラーを評価し、お客様の緊急度レベル指定が正しくないと Snowflake が考える場合には、Snowflake はお客様に速やかに通知するものとします。お客様が Snowflake の提案する緊急度レベル指定に承諾できない合理的な理由を証明した場合には、各当事者は、適切な緊急度レベルの指定について話し合い、社内でエスカレーションを行い、相互に合意するために誠実に努力します。Snowflake は、表 2 に記載されている緊急度レベルに応じた初期対応時間の目安を守るよう商業的に合理的な努力を払います。対応時間は、適合する地域（Snowflake サービス消費表に定義）の下記の表 3 に定める各地の Snowflake サポート対応時間（「営業時間」といい、各地域のサポート営業日における営業時間を「営業日」といいます）を基準とします。

H. **Error Response.** Upon receipt of a Support Case, Snowflake Support will assess the Error based on the information submitted and the definitions in Table 1, and if Snowflake believes Customer's Severity Level designation is incorrect, Snowflake will promptly notify Customer. If Customer then identifies a reasonable basis for disagreeing with the Severity Level proposed by Snowflake, the parties each will make a good faith effort to promptly discuss, escalate internally, and mutually agree on the appropriate Severity Level designation. Snowflake shall then use commercially reasonable efforts to meet the Initial Response Time Target set forth in Table 2 above for the applicable Severity Level, as measured during the applicable Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) Snowflake Support hours set forth in Table 3 below ("Business Hour(s)", and each in -Region day having Business Hours is a "Business Day(s)").

表 3 : Snowflake 各国事業所のサポート営業時間  
Table 3: Global Snowflake Support Hours

| Snowflake サービス地域<br>Snowflake Service Region | プレミア・優先サポート営業時間<br>Premier & Priority Support Business Hours |   |   |
|--|--|---|---|
|  | 緊急度 1<br>(プレミアサポート)<br>Severity 1<br>(Premier Support)       | 緊急度 1&2<br>(優先サポート)<br>Severity 1 & 2<br>(Priority Support) | 緊急度 2-4 (プレミアサポート)<br>緊急度 3-4 (優先サポート)<br>Severity 2-4 (Premier Support)<br>Severity 3-4 (Priority Support) |
| 北米<br>North America                          | 24 時間年中無休<br>24x7x365  | 24 時間年中無休<br>24x7x365                                       | 朝 6 時から夕方 6 時まで (太平洋時間、月～金)<br>6AM-6PM PT Mon-Fri   |
| EMEA   | 24 時間年中無休<br>24x7x365  | 24 時間年中無休<br>24x7x365                                       | 朝 6 時から夕方 6 時まで (中央ヨーロッパ時間、月～金)<br>6AM-6PM CE Mon-Fri   |
| アジア太平洋地域<br>Asia Pacific                     | 24 時間年中無休<br>24x7x365  | 24 時間年中無休<br>24x7x365                                       | 朝 6 時から夕方 6 時まで (オーストラリア東部標準時間、月～金)<br>6AM-6PM AEDT Mon-Fri   |

## II. サービスレベル契約 II. Service Level Agreement

### 定義 Definitions:

「日平均クレジット」とは、サービスレベル不達成が発生したクラウドプロバイダー地域の暦月におけるお客様の実際の Snowflake クレジット (Snowflake サービス消費表に定義) の消費量をその月の日数で除したものをいいます。

“Average Daily Snowflake Credits” is defined as Customer’s actual Snowflake Credit (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) consumption in the calendar month of the Cloud Provider Region in which the Service Level Failure occurred, divided by the number of days in such month.

「暦月分」とは、所定の暦月における総分数のことをいいます。

“Calendar Minutes” is defined as the total number of minutes in a given calendar month.

「クラウドプロバイダー地域」とはお客様が注文申込書により選択した地域 (Snowflake サービス消費表に定義) 及びクラウドプロバイダー又はお客様が本サービスを介して設定した地域及びクラウドプロバイダーをいいます。

“Cloud Provider Region” is defined as the Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) and Cloud Provider selected by Customer on an Order Form or as configured by Customer via the Service.

「エラー率」とは、失敗操作の数を有効操作の総数で除したものをいいます。同一の失敗操作が繰り返されても、エラー率にはカウントされません。

“Error Rate” is defined as the number of Failed Operations, divided by the total number of Valid Operations. Repeated identical Failed Operations do not count towards the Error Rate.

「エラー率閾値」とは、適用される月平均稼働率ごとに以下の表 4 に記載された値です。この値は、1 分間が利用不可とみなされるまでの最大エラー率を表しています。

“Error Rate Threshold” is the value set forth in Table 4 below for each applicable Monthly Availability Percentage. This value represents the maximum Error Rate before a minute is considered Unavailable.



「失敗操作」とは、以下の III (SLA の適応除外) に依りますが、有効操作であって、本サービスがお客様に対して内部エラーを返すものをいいます。

“**Failed Operations**” is defined as Valid Operations where the Service returns an internal error to Customer, subject to Section III (SLA Exclusions) below.

「月平均稼働率」とは、暦月分と利用不可時間（分単位）（関連するエラー率閾値を使用）の差を暦月分で除し、かつ、100 を乗じたものをいいます。

“**Monthly Availability Percentage**” is defined as the difference between Calendar Minutes and the Unavailable Minutes using the relevant Error Rate Threshold, divided by Calendar Minutes, and multiplied by one hundred (100).

「サービスレベル」とは、10%のエラー率閾値で測定した場合の月平均稼働率 99.99%、1%のエラー率閾値で測定した場合の月平均稼働率 99.9%のことをいいます。

“**Service Level**” is defined as a Monthly Availability Percentage of 99.99% when measured with a 10% Error Rate Threshold, and a Monthly Availability Percentage of 99.9% when measured with a 1% Error Rate Threshold.

「サービスレベル不達成」とは、ある月に本サービスがサービスレベルを満たせなかったことをいいます。

“**Service Level Failure**” is defined as the Service failing to meet the Service Level in a given month.

「サービスレベルクレジット」とは、表 4 に示されるように、所定の月間平均稼働率及びエラー率閾値に対してサービスレベル不達成が生じた場合にお客様が受け取る Snowflake クレジットの数をいいます。

“**Service Level Credits**” is defined as the number of Snowflake Credits Customer will receive in the event of a Service Level Failure for a given Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold, as indicated in Table 4.

「利用不可」とは、個々の適用のあるクラウドプロバイダー地域内の全てのアカウントを通じて計算された 1 分間隔のエラー率が、関連するエラー率閾値を超えるものをいいます。アカウントが稼働していないとき（1 分間に有効操作がない場合）は、エラー率は 0 となります。

“**Unavailable**” is defined as an Error Rate greater than the relevant Error Rate Threshold over a one-minute interval calculated across all Accounts within each applicable Cloud Provider Region. The Error Rate is 0 when an Account is inactive, i.e., when there are no Valid Operations in the one-minute interval.

「利用不可時間（分単位）」とは、本サービスが利用不可（関連するエラー率閾値を使用）である場合の累積分数の合計をいいます。

“**Unavailable Minutes**” is defined as the total accumulated minutes when the Service is Unavailable using the relevant Error Rate Threshold.

「有効操作」とは、a)ドキュメンテーション又は b)Snowflake サポートの担当者が提供する本サービスの利用に関する推奨事項に準拠する操作をいいます。

“**Valid Operation**” is defined as an operation that conforms to a) the Documentation or (b) Service-use recommendations provided by Snowflake Support personnel.

サービスレベル不達成の場合には、お客様の唯一かつ排他的な救済は、サービスレベルクレジットを受領し、サービスレベル不達成が発生した月の翌暦月の該当するクラウドプロバイダー地域におけるお客様の利用分と精算されます。ただし、お客様がサービスレベル不達成が発生した暦月の 21 日以内にサービスレベルクレジットを請求することが条件となります。お客様に付与されるサービスレベルクレジットの数は、月間平均稼働率とエラー率閾値の組み合わせを使って計算され、表 4 に定めるサービスレベルクレジットの最大数をお客様に与えます。サービスレベルクレジットを現金と交換したり、換算したりすることはできません。

In the event of a Service Level Failure, Customer, as its sole and exclusive remedy, shall receive Service Level Credits credited against Customer's usage in the applicable Cloud Provider Region in the immediately succeeding calendar month following the Service Level Failure, provided that Customer requests such Service Level Credits within twenty-one (21) days of the calendar month in which the Service Level Failure occurred. The number of Service Level Credits credited to Customer will be calculated using the Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold combination that provides Customer with the largest number of Service Level Credits set forth in Table 4. Service Level Credits may not be exchanged for, or converted to, monetary amounts.

| 表 4 : サービスレベルクレジットの計算方法<br>Table 4 : Service Level Credit Calculation |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| 月平均稼働率<br>Monthly Availability Percentage                             | Error Rate Threshold<br>利用不可閾値 | サービスレベルクレジット<br>Service Level Credits               |
| 99.0%以上 99.99%未満<br>Under 99.99% but greater than or equal to 99.0%   | 10%                            | 1 x 日平均クレジット<br>1 x Average Daily Snowflake Credits |
| 99.0%以上 99.9%未満<br>Under 99.9% but greater than or equal to 99.0%     | 1%                             | 1 x 日平均クレジット<br>1 x Average Daily Snowflake Credits |
| 95.0%以上 99.0%未満<br>Under 99.0% but greater than or equal to 95.0%     | 1%                             | 3 x 日平均クレジット<br>3 x Average Daily Snowflake Credits |
| 95.0%未満<br>Under 95.0%  | 1%                             | 7 x 日平均クレジット<br>7 x Average Daily Snowflake Credits |

計算の例 – お客様は AWS US East 地域において 2 つのアカウント(SFE 1、SFE 2)を保有しています。各アカウントは、1 分間に 50 件の有効操作を一定の割合で送信します。4 月に、250 分の間の各分ごとに、SFE 1 が送信した 50 件の有効操作はすべて成功し、他方、SFE 2 は合計 50 件の有効操作のうち 2 件の失敗操作を経験したとします。この 4 月に関して、お客様は、250 分の間に、AWS US East 地域において、SFE1 及び SFE2 のアカウントを通じて、2%のエラー率（2 件の失敗操作 / 100 件の有効操作） $\times 100$ ）を経験したことになります。この例では、10%のエラー率閾値を超えていないにもかかわらず、両方のアカウントを通じてエラー率閾値が 1%を超えたため、本サービスは 250 分の間利用不可であったということになります。4 月は 43,200 暦月分（30 日 $\times$ 24 時間 $\times$ 60 分）ありますので、この結果は、 $\left( (43,200 - 250) / 43,200 \times 100 \right)$  という計算により、月平均稼働率が 99.4%になります。表 4 に従い、月平均稼働率が 99.4%、エラー率が 2%のお客様は、1 x 日平均クレジットを受け取ります。お客様が 4 月に両方のアカウントを通じて合計 300 クレジット利用したとすると、4 月の日平均クレジットは 10 クレジットとなります（300 / 4 月の 30 日間）。4 月の平均稼働率は 99.4%のため、お客様は 10 クレジットのサービスレベルクレジット（1 x 10 日平均クレジット）を要求する権利を有し、これが 5 月の本サービスの利用分と精算されることとなります。

**Example Calculation** - Customer has two Accounts (SFE1, SFE2) in the AWS US East Region. Each Account submits Valid Operations at a steady rate of 50 Valid Operations per minute. In the month of April, in each minute of a 250-minute period, all 50 Valid Operations submitted by SFE1 succeeded, whereas SFE2 experienced 2 Failed Operations out of a total of 50 Valid Operations. For the month of April, the Customer experienced an Error Rate of 2% across SFE1 and SFE2 Accounts in the AWS US East Region  $\left( (2 \text{ Failed Operations} / 100 \text{ Valid Operations}) * 100 \right)$  during the 250-minute period. In this example, the Service was Unavailable for the period of 250 minutes because the Error Rate exceeded the 1% Error Rate Threshold across both Accounts even though it does not exceed the 10% Error Rate Threshold. There are 43,200 Calendar Minutes in the month of April (30 days x 24 hours x 60 minutes). This results in a Monthly Availability Percentage of 99.4% calculated as  $\left( (43,200 - 250) / 43,200 * 100 \right)$ . According to Table 4, a customer experiencing a 99.4% Monthly Available Percentage with an Error Rate of 2% will receive 1 x Average Daily Snowflake Credits. If Customer used a total of three hundred (300) Snowflake Credits across both Accounts in April, then Customer's Average Daily Snowflake Credits for April would be ten (10) Snowflake Credits (300 / 30 days in April). Since the Monthly Availability Percentage is 99.4%, Customer would be entitled to request a Service Level Credit of ten (10) Snowflake Credits (1 x 10 Average Daily Snowflake Credits), which would be credited against Customer's usage of the Service in May.

### III. SLA の適用除外 III. SLA Exclusions

Snowflake は、以下のいずれかが原因でサービスレベルを達成できなかった場合には責任を一切負いません。  
Snowflake will have no liability for any failure to meet the Service Level to the extent arising from:

A. 本サービスの使用に関する Snowflake の推奨事項に従って本サービスにおける顧客データの処理が行われなかった場合 -- ただし、このようなケースの通知を受けた場合、Snowflake はお客様がその障害に対処できるように努力します（例：追加の推奨事項の提供）

A. Customer's failure to process Customer Data in the Service in accordance with Snowflake's recommendations for use of the Service -- though, upon being notified of such a case, Snowflake will endeavor to help Customer address the failure (e.g., with additional recommendations);

B. お客様又はユーザーの機器。



**B. Customer or User equipment;**

**C. 第三者の行為、又は Snowflake 若しくは Snowflake のため以外の者が提供したサービス、システム又はその双方。(明確にしますと、この除外事項(c)は、クラウドプロバイダーの行為、サービスまたはシステムには適用されません)**

**C. Third-party acts, or services and/or systems not provided by or on behalf of Snowflake. (For the avoidance of doubt, this exclusion (C) does not apply to the acts, services or systems of any Cloud Providers.);**

**D. 不可抗力事由：天災、労働争議その他の産業上の障害、系統的な電気・通信・その他のユーティリティーの障害、地震、暴風雨その他の自然現象、閉塞、禁輸、暴動、公衆衛生上の緊急事態（パンデミック及び疫病を含む）、政府の行為または命令、テロ行為、戦争などに限らず、当事者の合理的な支配を超える事由。**

**D. Force Majeure events -- i.e., any cause beyond such party's reasonable control, including but not limited to acts of God, labor disputes or other industrial disturbances, systemic electrical, telecommunications, or other utility failures, earthquake, storms or other elements of nature, blockages, embargoes, riots, public health emergencies (including pandemics and epidemics), acts or orders of government, acts of terrorism, or war;**

**E. 本サービスを評価、無料トライアル又は概念実証のために利用したこと。**

**E. Evaluation, free trial, or proof-of-concept use of the Service; or**

**F. プレビュー規約の対象となる本サービスの特徴又は機能の利用（生産目的でないベータ機能等）。**

**F. Use of Service features or functionality that are subject to Preview Terms (e.g., beta functionality not intended for production use).**

**G. 「Snowpark コンテナサービス」として知られる本サービスの機能（ドキュメンテーションにおいてさらに説明されま  
す。）に関して、(i)ドキュメンテーションにおいて説明されている定期メンテナンスの期間又は(ii)重大なアップグレードの実施  
の期間。**

**G. With respect to the feature of the Service known as "Snowpark Container Services" (as further described in the Documentation), periods during: (i) any scheduled maintenance as described in the Documentation, or (ii) implementation of any critical upgrades.**