



## 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: 2021年12月10日  
LAST UPDATED: DECEMBER 10, 2021

このSnowflakeサポート方針及びサービスレベル契約(以下「本方針」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のサポートサービス(以下「Snowflakeサポート」といいます)について定めたものです。Snowflakeサポートは、お客様(以下「お客様」といいます)とSnowflakeとの間で締結される書面によるサブスクリプション契約(Snowflakeはその契約に基づきクラウドデータプラットフォームを提供します)(以下「基本契約」といいます)に従って提供されるものとします。お客様には、適用のある注文申込書で指定されたプレミアサポート又は優先サポート(以下「サポートレベル」といいます)<sup>1</sup>が提供されます。Snowflakeは、本方針を適宜改訂することができます。本方針に定める、大文字で始まる用語は基本契約に定めるものと同じ意味を有します。本方針の言語は、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 (“**Policy**”) describes Snowflake’s support offering (“**Snowflake Support**”) in connection with Customer reported bugs, defects, or errors in the Service (“**Error(s)**”). Snowflake Support shall be provided in accordance with the written subscription agreement under which Snowflake provides its cloud data platform as entered into by and between you (“**Customer**”) and Snowflake (“**Agreement**”). Customer shall receive Premier Support or Priority Support as designated in the applicable Order Form (“**Support Level**”).<sup>1</sup> This Policy may be updated by Snowflake from time to time. Capitalized terms not defined in this Policy shall have the meaning given to them in the Agreement. 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 Support

1. サービス サービスの提供にあたり、そして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。

**Services.** As part of providing the services and as further described in the Documentation, Snowflake has processes designed to perform robust testing and validation before each release to minimize Errors.

2. 一般サポートサービス 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)。お客様のサービスの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。優先サポートの詳細は「優先サポートサービスの詳細」(<https://www.snowflake.com/legal>参照)に記載されており、本方針に援用されます。

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

<sup>1</sup> 1. 以前、標準サポートを受領していたお客様は、プレミアサポートにアップグレードされております。Customers formerly receiving Standard Support have been upgraded to Premier Support.



Customer's subscription to the applicable Service. Snowflake shall also provide the specific entitlements for the corresponding Support Level procured by Customer as further described in this Policy and the tables below. Details for Priority Support are described in the Priority Support Services Description at <https://www.snowflake.com/legal>, which is incorporated herein by this reference.

**3. Snowflake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Snowflakeサポートに連絡することができます(以下それぞれ「サポートケース」といいます)。(a) Snowflakeのコミュニティフォーラム及びサポート専用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及びその際に下記の表1に従い緊急度を指定すること。(b) ドキュメンテーションに記載されているように、ウェブインターフェースでサポートリクエストを提出すること。(c) 顧客側担当者がSnowflakeコミュニティにアクセスできない場合には、[support@snowflake.com](mailto:support@snowflake.com)宛てにサポート依頼を提出すること。(d)顧客側担当者がSnowflakeコミュニティにもメールにもアクセスできない場合には、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並びにSnowflakeドキュメンテーションに関する合理的な訓練を受けている者とし、さらに、エラーが疑われる事象がおお客様の機器、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。

**Contacting Snowflake Support.** Customer Contacts may contact Snowflake Support by: (a) submitting a support request to the Snowflake webpage hosting the community forums and support portal located at <https://community.snowflake.com> (or such successor URL as may be designated by Snowflake) (such website, the “Snowflake Community”) and designating the appropriate severity level according to Table 1 below, (b) submitting a support request in the web interface as described in the Documentation, (c) submitting the support request to [support@snowflake.com](mailto:support@snowflake.com) if Customer Contacts cannot access the Snowflake Community, or (d) in the event Customer Contacts cannot access Snowflake Community or email, they 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 (each a “Support Case”). All Customer Contacts must be reasonably trained in the use and functionality of the Service and the Snowflake Documentation and shall use reasonable diligence to ensure a perceived Error is not an issue with Customer equipment, software, or internet connectivity.

#### 4. 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。(a) 表1の定義に従って、エラーの緊急度を設定する。(b) お客様の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。(c) Snowflakeサポートがエラーを再現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。(d) 状況を最も詳しく知っている顧客側担当者の連絡情報を記入する。

サポートケースで提出された情報は、顧客データではありません。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。

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、そのサポート相談に関しては処理が完了したものとみなします。

**Submission of Support Cases.** Each Support Case shall; (a) designate the Severity Level of the Error in accordance with the definitions in Table 1, (b) identify the Customer Account that experienced the error, (c) include information sufficiently detailed to allow Snowflake Support to attempt to duplicate 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 (d) provide contact information for the Customer Contact most familiar with the issue. Information submitted in a Support Case is not Customer Data. The Customer Contact



shall also give Snowflake any other important Support Case information in a timely manner. Unless Customer expressly designates the Severity Level, the Support Case will default to 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 Customer Contacts submit Support Cases related to enhancement or feature requests, Snowflake shall treat those tickets as closed once the request has been forwarded internally.

5. **プレミアサポート** お客様がプレミアサポートを受けている場合には、第1条(一般サポートサービス)に定めるサポート内容に加えて以下が適用されます。

**Premier Support.** If Customer is receiving Premier Support, the following shall apply in addition to the support description in Section 1 (General Support Offering):

- a. **年中無休24時間体制のサポート対応** 緊急度レベル1 のサポートケースには、時差帯の異なる各地のSnowflakeサポートを活用することで常時サポート体制を強化し、年中無休24時間体制で対応します。**Follow-the-Sun Case Management.** Snowflake Support shall implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 Support Cases, to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones.
- b. **ケースのエスカレーション** お客様が、Snowflakeサポートの対応が不十分であるか、本方針に従って迅速に対応していないと合理的に判断する場合には、Snowflakeコミュニティにて説明するサポートエスカレーション手続を利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(以下「ケースエスカレーション」といいます)。お客様からエスカレートされたサポートケースは、Snowflakeの管理職クラスに検討させます。**Case Escalation.** If Customer reasonably believes Snowflake Support is not performing in a professional manner or is failing to provide timely responses in accordance with this Policy, Customer may escalate the Support Case using the support escalation process described at the Snowflake Community(“**Case Escalation**”). Any Support Case escalated by Customer will be directed to Snowflake’s management team for consideration.

6. **優先サポート** お客様が優先サポートを受けている場合には、第1条(一般サポートサービス)及び第4条(プレミアサポート)に定めるサポート内容に加えて以下が適用されます。

**Priority Support.** If Customer is receiving Priority Support, the following shall apply in addition to the support description in Section 1 (General Support Offering) and Section 4 (Premier Support):

- a. **年中無休24時間体制のサポート対応** 緊急度レベル1 及び緊急度レベル2のサポートケースには、時差帯の異なる各地のSnowflakeサポートを活用することで常時サポート体制を強化し、年中無休24時間体制で対応します。**Follow-the-Sun Case Management.** Snowflake Support shall 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.

7. **閲覧限定ユーザーのサポート** お客様が閲覧限定ユーザーへのプロバイダーである場合(Snowflakeのデータシェア機能を利用して顧客データをシェアさせる場合)には、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ません。そのようなプロバイダー又は閲覧限定ユーザーに関するサポートケースを提出できるのは、プロバイダーの閲覧限定ユーザー以外の顧客側担当者に限ります。

**Read-Only Users Support.** When Customer is a Provider (using Snowflake’s data-sharing functionality to share its Customer Data) to Read-only Users, such Read-only Users shall not be designated as Customer Contacts and any Support Cases related to the Provider or its Read-only Users shall be submitted solely by Provider’s other Customer Contacts.

8. **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。

**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 for-fee 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 (非常に深刻) <b>Severity Level 1 (Critical Severity)</b></p>	<p>(a) Snowflake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。 An Error that (a) renders the Snowflake 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 (高度) <b>Severity Level 2 (High Severity)</b></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。 An Error that (a) has a high impact to key portions of the Service or (b) seriously impairs Customer's use of material function(s) 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 (中程度) <b>Severity Level 3 (Medium Severity)</b></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。 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 (軽度) <b>Severity Level 4 (Low Severity)</b></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。 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

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

9. エラー対応 サポートケースを受領したSnowflakeサポートは、エラーを特定し、表1に従って緊急度レベルを指定する作業を行います。Snowflakeによる緊急度レベル指定がお客様による設定と異なっていた場合には、Snowflakeはその指定の前にお客様に速やかに通知するものとします。お客様がSnowflakeに対して、Snowflakeの緊急度レベル指定に承諾できない合理的な理由を知らせた場合には、各当事者は、適切な緊急度レベルについて話し合い、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、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、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、各地のサポート営業日における営業時間の合計を「営業日」といいます)を基準とします。サポートケースを提出した顧客側担当者の反応が遅いか又は連絡が取れない場合には、Snowflakeは案件の緊急度レベルを1段階下げることができます。

**Error Response.** Upon receipt of a Support Case, Snowflake Support will attempt to determine the Error and assign the applicable Severity Level based on descriptions in Table 1. If Snowflake's Severity Level designation is different from that assigned by Customer, Snowflake will promptly notify Customer in advance of such designation. If Customer notifies Snowflake of a reasonable basis for disagreeing with Snowflake's designated Severity Level, the parties each will make a good faith effort to discuss, escalate internally, and mutually agree on the appropriate Severity Level. Snowflake shall use commercially reasonable efforts to meet the Initial Response Time Target for the applicable Severity Level, as measured during in-region Snowflake Support hours set forth in Table 3 below (such hour(s), "**Business Hour(s)**" with the total Business Hours in an in-region support day being "**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 入地域	プレミア・優先サポート営業時間 Premier & Priority Support Business Hours

Snowflake Service Region	緊急度1 (プレミア) Sev 1 (Premier)	緊急度1&2 (優先) Sev 1 & 2 (Priority)	緊急度2-4(プレミア) 緊急度3-4(優先) Sev 2-4 (Premier) Sev 3-4 (Priority)	除外される祝日 緊急度2-4(プレミア)緊急 度3-4(優先) Excluded Holidays Sev 2-4 (Premier) Sev 3-4 (Priority)
北米 North America	24時間年中無休 24x7x365	24時間年中無休 24x7x365	朝6時から夕方6時まで(太平洋時間、月～金) 6AM-6PM PT Mon-Fri	米国の連邦の公の祝日 Recognized U.S. Federal Holidays
EMEA	24時間年中無休 24x7x365	24時間年中無休 24x7x365	朝6時から夕方6時まで(中央ヨーロッパ時間、月～金) 6AM-6PM CE Mon-Fri	EMEAの公の銀行休業日 Recognized EMEA Bank Holidays
アジア太平洋地域 Asia Pacific	24時間年中無休 24x7x365	24時間年中無休 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) 6AM-6PM AEDT Mon-Fri	アジア太平洋地域の公の祝日 Recognized APAC Holidays

## II. サービスレベル契約 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 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 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.

「失敗操作」とは、有効操作であって、Snowflake 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 Snowflake Service returns an internal error to Customer.



「月平均稼働率」とは、暦月分と利用不可時間(分単位)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, divided by Calendar Minutes, and multiplied by one hundred (100).

「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お客様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1%を超えるものをいいます。お客様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 one percent (1%) over a one-minute interval calculated across all Customer’s Accounts within each applicable Cloud Provider Region. The Error Rate is 0 when a Customer 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.

「有効操作」とは、a)Snowflake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 Snowflake Documentation; or (b) Service-use recommendations provided by Snowflake Support personnel.

Snowflakeサービスの月平均稼働率は一暦月あたり99.9%とします(以下「サービスレベル」といいます)。ある月のSnowflakeサービスがサービスレベルに満たない場合(以下「サービスレベル不達成」といいます)、お客様には下記の表4に定める所定の数のSnowflakeクレジットが付与されます(以下「サービスレベルクレジット」といいます)。このクレジットは、サービスレベル不達成が発生した月の翌暦月のクラウドプロバイダー地域における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。サービスレベル不達成に対するお客様の救済は、上記の方法に限られます。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。

The Monthly Availability Percentage for the Snowflake Service is ninety-nine and nine-tenths percent (99.9%) (“**Service Level**”). If the Snowflake Service fails to meet the Service Level in a given month (“**Service Level Failure**”), then as Customer’s sole and exclusive remedy, Customer shall receive the applicable number of Snowflake Credits set forth in Table 4 below (“**Service Level Credits**”), credited against Customer’s usage in the Cloud Provider Region in the calendar month following the Service Level Failure provided that Customer requests Service Level Credits within twenty-one (21) days of the calendar month in which the Service Level Failure occurred. 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  
**Table 4: Service Level Credit Calculation**

月平均稼働率 Monthly Availability Percentage	サービスレベルクレジット Service Level Credit
99.0%以上99.9%未満 Under 99.9% but greater than or equal to 99.0%	1 × 日平均クレジット 1 x Average Daily Snowflake Credits
95.0%以上99.0%未満 Under 99.0% but greater than or equal to 95.0%	3 × 日平均クレジット 3 x Average Daily Snowflake Credits
95.0%未満 Under 95.0%	7 × 日平均クレジット 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) × 100)を経験したことになります。この例では、両方のお客様のアカウントを通じてエラー率が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 × 24時間 × 60分)ありますので、この結果は、((43,200 - 250) / 43,200 × 100)という計算により、月平均稼働率が99.4%になります。お客様が4月に両方のお客様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、サービスレベルクレジットは10クレジットとなり(1 × 10 日平均クレジット)、これが5月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 ((2 Failed Operations / 100 Valid Operations) \* 100) during the 250-minute period. In this example, the Service was Unavailable for the period of 250 minutes because the Error Rate exceeded 1% across both Customer Accounts. 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 ((43,200 - 250) / 43,200 \* 100). If Customer used a total of three hundred (300) Snowflake Credits across both Customer 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's Service Level Credit would be ten (10) Snowflake Credits (1 x 10 Average Daily Snowflake Credits), which would be credited against Customer's usage of the Snowflake Service in May.

### III. 本方針の適用除外

#### Policy 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)

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。

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、Snowflake セキュリティポリシー(MSAにExhibit Cとして添付)に定義されている「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。)

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," as defined in the Snowflake Security Policy attached to the MSA as Exhibit C.);

(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。





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) Snowflakeサービスを評価又は概念実証のために利用したこと。

evaluation or proof-of-concept use of the Snowflake Service; or

(f) Snowflakeプレビュー(生産目的でないベータ機能等)。

Snowflake's preview features (e.g., beta functionality not intended for production use).