

専有サービス SLA(品質保証制度) ※MDEOについては専用SLAを御覧ください。

Service Level Agreement

Ver.3

施行日:2012年3月1日より施行

更新日:2015年5月1日

目次

専有サービス SLAについて	3
品質項目・保証内容	4
可用性の保障	5
障害通知の保障	6
減額申請	7
SLA適用外	8

専有サービス SLAについて

ディーネットが提供する専有サービス(CloudServ.、Cloudeo、セキュアマネジメントサーバサービス及びWireserv.、また専有サービスと一体で導入していただいている共有ファイアウォールサービスと専有ファイアウォールサービスについて)は、高品質で信頼性における専有サービスのご提供を保証するためSLA(品質保証制度)を導入しております。

「可用性」、「障害通知」を品質項目として定め、それぞれの項目毎に定められた基準値を達成することを保証いたします。詳細については、「保障内容」をご覧ください。

・SLAの対象は、CloudServ.、Cloudeo、セキュアマネジメントサーバサービス及びWireserv.、また専有サービスと一体で導入していただいている共有ファイアウォールサービスと専有ファイアウォールサービスについて適用となります。

※但し、SLAは専有サービスにて、本番運用を開始した時点よりの適用となっております。

※ MDEOはMDEOのSLAが適用されます。

各サービス約款との関係について

各サービス約款の「利用不能の場合におけるサービス費用等の返還」に対して本SLAを優先して対応いたします。但し、本SLAに記述の無いものは各サービスの約款に準じます。

品質項目・保証内容

専有サービスSLAでは、対象の専有サービスをご利用いただいているお客様に「可用性」、「障害通知」の品質項目と各品質項目の保証値を設定します。実績値が保証値を下回る場合には、月間費用の一部を減額いたします。

<対象範囲>

- CloudServ.、Cloudeo、セキュアマネージメントサーバサービス及びWireserv.
また専有サービスと一体で導入していただいている共有ファイアウォールサービスと専有ファイアウォールサービスについて適用となります。
※但し、MDEOサービスは除く。 ※共有ファイアウォールサービスによる障害は除く。
- OSについては、当社標準提供しているOSが対象となり、その標準提供OSの当社へのサポート範囲と同一となります。
- OSに搭載のアプリケーションについては、その提供サポートと同様となります。
※商用アプリについては別途相談となります。

専有サービスSLAは、以下の品質項目と保証内容を設定いたします。

品質項目	定義	保証内容
可用性	各専有サービスが常に利用可能な状態にあることを保証します。	専有サービス利用不可の状態が4時間以上継続した場合、減額対象となります。
障害通知	当社が障害を確認後着手する時点から、1時間以内にお客様の指定された連絡先に通知することを保証します。	監視業務により障害を確認後着手する時点から、1時間以上経過しても通知しなかった場合、減額対象となります。

可用性の保障

SLA対象の専有サービスが常にご利用可能な状態にあることを保証します。
当社が提供するネットワーク内で発生した不具合により、専有サービスの利用不可の状態(ダウンタイム)が、連続して4時間以上経過した場合に、お客様の申請に基づいて月間費用の一部を減額いたします。

<保障内容>

お客様の申請により、当社が測定したサービスダウンタイムに応じて、以下のとおり障害のあった該当機器の月間費用の一部を減額します。

適用条件		減額内容
ダウンタイム	4時間～ 12時間未満	月間費用の1/30相当額を減額
	12時間～ 24時間未満	月間費用の1/10相当額を減額
	24時間～48時間未満	月間費用の1/4 相当額を減額
	48時間～72時間未満	月間費用の1/2 相当額を減額
	72時間以上	月間費用の1/1 相当額を減額

可用性の測定は、専有サービス規定による体制で監視業務を行っております。その監視業務において当社の責任範囲における障害を確認した場合、その確認した時刻をもってダウンタイムの計測を開始いたします。

障害通知の保障

当社による障害確認後着手する時点から、1時間以内にお客様指定の連絡先に通知することを保証します。各専有サービス規定による体制で、監視業務にて障害確認後着手する時点から1時間以内に、お客様が指定された連絡先にメール等によるあらかじめ指定された方法による通知が行われなかった場合、お客様の申請に基づいて月間費用の一部を減額いたします。

<保障内容>

障害確認後、**障害対応に着手した時点から**、1時間以内にお客様へ通知が行われなかった場合、お客様の申請により障害のあった該当機器の月間費用の一部を減額します。

適用条件	減額内容
1時間以内にメール等で通知できなかった場合 (1回毎)	月間費用の1/30相当額を減額

障害通知は、各専有サービスのご利用お申し込み時に定めた方法にしたがい通知を行います。なお、お客様の事情(加入電話・インターネット回線の故障等)によりご連絡できない場合は、SLAによる料金返還は適用されませんので予めご了承願います。

注意事項: 当社管理サーバ、及びネットワーク機器が、同一原因の障害により、3ホスト以上同時に障害となった場合については障害通知が1時間以内で行えない場合があります。こちらの関しての障害通知につきましてはベストエフォート対応とさせていただきます。

減額申請

減額申請方法については、以下の申請受付期間内に下記当社受付窓口までご連絡ください。

<受付期間>

品質項目	受付期間
可用性	障害復旧後30日以内
障害通知	

※1万円以下の返金に関しては、現金の返金ではなく契約期間の延長にて対応させていただきます。

<受付窓口>

〒541-0041

大阪府大阪市中央区北浜2-6-11北浜エクセルビル5F

TEL:06-6231-8887

カスタマサポート迄

SLA適用外

以下の場合、専有サービスSLAの適用外となります。

- OSについては、当社標準提供していないOS
- その他、当社から提供していないプログラム、コンテンツなど全般
- 天災や事変など、非常事態による専有サービスの停止
- 各クラウドサービスベンダにてSLA適用除外となるものによる停止
- 他事業者に起因する障害による専有サービスの停止
- 計画メンテナンス、または緊急メンテナンスによる専有サービスの停止
- お客様の都合によって障害復旧が行えなかった場合などの時間
- お客様の都合によって障害通知を受け取ることができなかった場合などの障害通知時間

<可用性>

- * SLA対象区間外の障害による専有サービス利用不可
- * お客様側の事情による専有サービス利用不可
- * 専有サービス契約約款上の『提供の停止』に相当する事態による専有サービス利用不可
- * 事前通知を行ったメンテナンス実施時間帯
- * 事前通知を行った緊急メンテナンス実施時間帯
- * バックボーンまたはバックボーン上位(IX,他ISPのNWなど)の障害発生時間帯

<障害通知>

- * 事前通知を行った計画メンテナンスによる専有サービス利用不可
- * 事前通知を行った緊急メンテナンスによる専有サービス利用不可
- * お客様もしくは他社提供のサービス(サーバ/回線など)の不通等、当社の責に抛らない事情による通知不可
- * お客様側の事情により、当社で管理するお客様情報(連絡先・連絡方法)が更新されていなかったことが原因の通知不可
- * 当社管理サーバ、及びネットワーク機器が、同一原因の障害により、3ホスト以上同時に障害となった場合については障害通知が1時間以内で行えない場合があります。こちらの関しての障害通知につきましてはベストエフォート対応とさせていただきます。