

データセンターサービス品質保証 (SLA)

ディーアイエスサービス&ソリューション株式会社

目次

1. 目的	1
2. SLA適用範囲	1
3. 保証内容の詳細	1
4. 減額金の算出方法	3
5. SLA適用の手続き	3

1. 目的

ディーアイエスサービス&ソリューション株式会社（以下、「当社」といいます）は、「データセンターサービス」（以下、「本サービス」といいます）を高品質、且つ安定的に提供すると共に、より一層、安心してご利用いただけるよう、サービス品質保証制度（Service Level Agreement 以下、「SLA」といいます）を定めております。SLAには、以下の保証項目を設け、各保証項目に対し、当社独自の目標を定める事により、本サービスの品質を客観的指標によって保証いたします。

当社が定める目標に満たない場合、当該サービス契約者に対し、当該サービスの月額利用料金の一部を減額いたします。

2. SLA適用範囲

各サービスのSLA適用範囲は、以下の通りとします。

保証項目	SLA対象サービス	対象契約者
電力の提供に関する可用性	ハウジングサービス (レンタルラック、オプション電源)	「データセンターサービス共通約款」「ハウジングサービス約款」に基づいた契約者
ネットワークの利用に関する可能性	ネットワークサービス (インターネット接続サービス)	
障害発生の通知時間		

3. 保証内容の詳細

3. 1 電力の提供に関する可用性

当社ハウジングサービスの契約者に対し、以下の内容をSLAとして設定いたします。

① 保証内容

当社SLAは、契約内容の電力仕様において、電力が常に安定供給されることを目標に設定いたします。

② 保証範囲

保証範囲は、契約者と当社が設定した責任分界点までとします。

責任分界点
契約者が利用するレンタルラック内の電源コンセントロ（当社設置に限る）まで、または電源設備（分電盤）に接続されたコンセントボックス（当社設置に限る）までとします。

③ 減額率

電力供給停止時間（月内合計）	月額利用料金に対する減額率
4分未満	なし
4分～1時間未満	1/50
1時間～2時間未満	1/20
2時間～4時間未満	1/10
4時間～6時間未満	1/6
6時間～24時間未満	1/5
24時間～30時間未満	1/2
30時間以上	1/1

④ レンタルラックに取り付けられた電源コンセントおよび分電盤に取り付けられたコンセントボックスがいずれも契約者の設備の場合には、本保証は適用されないものとします。

3. 2. 1 ネットワークの利用に関する可用性

当社ネットワークサービスの契約者に対し、以下の内容をSLAとして設定いたします。

① 保証内容

当社SLAは、「インターネット接続サービス」にて、インターネットプロトコル (IP) による通信が常に可能であることを目標に設定いたします。

② 保証範囲

対象サービス	責任分界点
インターネット接続サービス	当社が契約する上位プロバイダーと接続する当社通信設備から契約者利用のレンタルラック設置内の通信コンセント口までとします。

③ 減額率

通信停止時間 (月内合計)	月額利用料金に対する減額率
30分未満	なし
30分～2時間未満	1/40
2時間～4時間未満	1/30
4時間～6時間未満	1/15
6時間～12時間未満	1/10
12時間～24時間未満	1/6
24時間～72時間未満	1/5
72時間～96時間未満	1/2
96時間以上	1/1

3. 2. 2 障害発生時の通知時間

当社ネットワークサービスの契約者に対し、以下の内容をSLAとして設定いたします。

① 保証目標

「インターネット接続サービス」において、当社の監視システムにて通信障害を検知した時点から、60分以内にメールによる通知でご連絡します。但し、本保証は、減額の対象外とさせていただきます。

② 障害の検知方法

当社の監視システムより、契約者の通信線収容の当社通信機器に対して、当社が定める監視を行い、当社が定める監視設定の閾値を超えた場合もしくは、当社が障害と判断した場合、メール通知を行います。

③ 通知条件

当社が別途定めた書面にて事前に契約者が当社に登録申し込みを行った連絡先に対し、メール連絡いたします。

但し、以下のいずれかに該当する場合、当社は責任を負いません。

- ・ 契約者が当社に登録申し込みを行うために提出した書面の内容が間違っていたことにより、通知が未達となった場合
- ・ 当社の責によらない未受信や不在などによる未確認等の場合
- ・ 連絡先の変更および追加が発生したにもかかわらず、契約者による申請の不履行または遅延により変更手続きが完了していない場合

4. 減額金の算出方法

以下の定めに基づき、減額金を算出いたします。

4. 1 障害の時間

当社は、次に定める事項に基づき1障害の時間を定義します。

① カウント開始時刻（発生時刻）

開始時刻は、契約者からの障害の発生時刻の申請に基づき当社が発生時刻の確認を行い確定した時刻とします。ただし、当該障害のカウント終了時刻（復旧時刻）より48時間以内に契約者が当社に通知を行わなかった場合は、当社が障害発見を行い契約者に通知を行った通知記載を発生時刻とします。

② カウント終了時刻（復旧時刻）

終了時刻は、当該障害の復旧を当社が確認を行い契約者に復旧の通知を行った障害復旧通知記載の障害復旧時刻とします。尚、この障害復旧時刻は契約者から48時間以内に障害継続の申請がない場合に確定します。

③ 障害時間

障害時間は、カウント開始時刻からカウント終了時刻までの時間とします。

4. 2 月額障害の時間

次の期間で発生した障害時間を積算したものを月額障害の時間とします。

期間	該当月の1日から末日とします。尚、1障害が複数月にわたって発生した場合には、「4. 1 ② カウント終了時刻（復旧時刻）」が属する月において積算することとします。
----	---

4. 3 計算方法

「3. 1 電力の提供に関する可用性」の電力供給停止時間および、「3. 2. 1 ネットワークの利用に関する可用性」の通信停止時間の各設定時間に該当した減額率を、障害影響を及ぼした対象サービスの月額利用料金に乗じたものとします。

$$\cdot \text{障害影響を及ぼした対象となる当社サービスの月額利用料金} \times \text{減額率} = \text{減額金}$$

4. 4 減額の上限

減額する料金の上限は、障害影響を及ぼしたレンタルラック、ネットワークサービス等のサービス単位ごとに設定された月額利用料金といたします。

5. SLA適用の手続き

5. 1 適用の申請

「4. 1 障害の時間 ②カウント終了時刻（復旧時刻）」の通知後から30日以内に、当社が定める「SLA適用申請書」の必要事項を記入し、捺印の上、当社所定の窓口に郵送してください。

5. 2 申請内容の確認

当社は「SLA適用申請書」に基づき対象となる事象の確認を行った後、申請書受領通知を行うこととします。

5. 3 SLA適用の確認

「SLA適用申請書」の内容に基づき適用審議を行い、審議結果もしくは適用月および減額料金を加味した月額請求額等をご通知いたします。

尚、以下のいずれかに該当する場合、SLA適用対象外とさせていただきます。

- ・ 契約者が当社の定める禁止事項を行っている場合
- ・ 料金の未払い等がある場合
- ・ 契約者が、当社が定めた仕様ならびに契約時仕様の範囲外での利用を行っている場合
- ・ 契約者が、SLAで定めた適用対象サービスならびに項目以外で申請した場合
- ・ 契約者の責によりサービスが利用できなかった場合
- ・ 当社にとって不可抗力（外部攻撃、妨害等の外部要因を含む）である場合
- ・ 当社約款に明記してある、サービスの中止、廃止、停止の場合
- ・ 契約者が、当社約款に違反している場合

5. 4 減額金の支払方法

月単位で算出した減額金を、翌月または翌々月に発行する請求書において相殺いたします。

尚、何らかの事情により翌月または翌々月に発行する請求書において相殺できない場合は、契約者と当社との間で減額金の支払方法について協議のうえ決定することとします。

附則

2014年 2月 1日 制定

2023年 10月 1日 2版として改訂実施