

サービスレベル規約

第 1 章 定義等

(サービス仕様の定義)

第 1 条 当社は、お客様の申込に従い、それぞれのサービスのサービス仕様書に従って、本サービスを提供します。

2. 当社は、個別のお客様に対して、サービス範囲を定めることがあります。この場合は、当該サービスに関するサービス仕様書およびサービスを定める書面に従って、本サービスを提供します。

(定義)

第 2 条 本規約で使用する次の用語はそれぞれ次の通りの意味を有し、特に断りのない限り、約款と同一の意義を有するものとします。

(1) サービス仕様書

お客様に対して、本サービスの規格および技術上、運用上の提供条件を定めたもの。

(2) サービスの範囲を定める書面

個別のお客様に対し、サービス仕様書に基づいて、本サービスに関する詳細仕様、成果物、提供体制、料金の明細およびその変更手順等を定めたもの。

(3) メンテナンス

本サービスの提供を維持、追加、保守するために必要なすべての作業。

第 2 章 本サービスの提供条件

(サービス仕様書の交付)

第 3 条 当社は、いつでも、お客様の求めにより、本サービスに該当するサービス仕様書（サービスの範囲を定める書面が作成される場合にはその書面を含み、以下同様とします）を交付します。

(サービス仕様書の変更)

第 4 条 サービス仕様書は、これを予告なく変更することがあります。この場合、本サービスの提供は、変更後のサービス仕様書によります。

2. 前項に拘らず、当社は、本サービスを廃止するとき、または本サービスの要素についてそのレベルを引き下げる時等、本サービスの変更がお客様に対して不利益（但し軽微なものを除く）を生じさせると判断したときには、データセンターサービスに関する約款第 2 条の手続に従うこととします。但し、上記不利益の発生の判断に際しては、当社は、サービス料金等の変更や代替措置の追加など総合的な事情を加味して、これを行うことができます。

(サービス仕様書の効力)

第5条 サービス仕様書は、当社約款および本規約に従います。サービス仕様書の規定が当社約款または本規約と異なる場合若しくは相反する場合には、別段の定めをおく場合を除き、当社約款および本規約がサービス仕様書に優先するものとします。

2. サービス仕様書は、本サービスの品質を保証するものではありません。但し、本規約第3章以降に定められた場合に限り、その内容に従って、当社は品質性能目標を定め、または品質の保証をするものとします。

(個別仕様のサービスの提供)

第6条 お客様は、当社に対し、当社所定の方法により、本サービスに関する仕様の変更を申し込むことができます。但し、申込は、本サービスの提供の開始前に限ります。

2. 当社は前項の申込に対して、経済的、技術的その他の検証を行った上で、その受諾の可否を決定します。この場合、当社は、提供時期の限定やサービス料金の変更などを行う権利を留保します。
3. 前2項に従って個別のサービスを提供する場合、その提供の条件は個別規約として定めることとします。

(メンテナンスの実施)

第7条 当社は、当社のインターネット・ネットワークおよびネットワーク・システムに対して、定期的にまたは不定期にメンテナンスを行うことがあります。メンテナンスを行う場合には、当社が適切と考える方法により、事前にお客様に実施要領等を通知します。ただし、緊急の場合に行うメンテナンスについては、この限りではありません。

(第三者への委任または外部委託)

第8条 当社は、本サービスの提供に当り、第三者に対して当社の業務を委任または外部委託することがあります。

2. 前項の場合、当社は、委任または委託先の第三者を適切に管理するものとし、当該第三者の行為によりお客様に損害が発生した場合は、約款に定める条件に従う限り、当社の負担と責任においてこれを解決するものとします。

第3章 本サービスの品質

(品質目標および品質保証)

第9条 当社は本サービスの品質に関し、本規約に定めるとおり目標を定めまたは保証します。

2. 品質目標は、当社のサービス提供の目標を定めたもので、これに満たない場合でもお客様に対して何らの補償をするものではありません。
3. 品質保証は、当社のサービスの品質の達成を保証するもので、もしこれに満たない場合には、当社はお客様に対して、本規約に定めるとおり、サービス料金の減額をします。
4. 品質目標および品質保証は、これに満たない場合に当社の過失が推定されるものではありません。

せん。

(サービス仕様書への記載)

第 10 条 当社は、本規約に従って品質保証を行うサービスについて、サービス仕様書または個別規約にその旨記載します。サービス仕様書または個別規約に記載のない場合には、品質保証を行うことはありません。

(品質目標および品質保証に関する用語の定義)

第 11 条 本規約第 4 章および第 5 章における用語の意義は、本条に定めるところによります。本規約に定義のない用語はデータセンターサービス契約約款に定めるところによります。

(1) 可用性

次の計算式により得られる数値をいいます。1 年間の総分数から平均障害復旧時間を控除した値を 1 年間の総分数で除した数値。

(2) 障害通知時間

当社が障害を検知した時刻から障害連絡時刻までの時間。

(3) 障害発生時刻

お客様が当社に障害について連絡をした時刻および当社が障害を検知した時刻のうち、どちらか早い時刻。

(4) 障害復旧時間

障害発生時刻から当社が最初にお客様へ復旧報告をした時刻までの継続時間であって、障害発生毎に計算されるもの。

(5) 障害連絡時刻

当社が障害を検知して最初にお客様に障害を連絡した時刻。

(6) 障害報告管理番号等

お客様から障害連絡があった場合または当社で障害を検知した場合に発行され、その番号等により、復旧経過を確認するための問い合わせを整理し、または減額の申請を管理するための識別方法。

(7) パケットロス

インターネット・ネットワーク内のルータのバッファから溢れた IP パケット。

(8) 平均障害復旧時間

年間あたりの平均の障害復旧時間。

第 4 章 品質保証

(品質保証の範囲)

第 12 条 当社は、お客様に対して、以下の各号をすべて満たした場合に、品質保証を行います。

(1) 当社の指定するインターネット・ネットワークおよびネットワーク・システムの範囲内であること。本条において「インターネット・ネットワーク」とは、当社のネットワーク上のボーダールータ装置上の接続点を含まず、当該接続点に接続している他の電気通

信事業者が提供する電気通信回線設備から開始されるサービスとみなします。尚、当社は、「インターネット・ネットワーク」を構成する当社以外の他の電気通信事業者の電気通信回線設備の障害または停止についての責任は一切負いません。

- (2) 本規約に定めがあること。

(障害等級の設定)

第 13 条 当社は、本サービスの提供の状態について、次項に定める基準に従い、障害等級を設けます。

当社が品質保証に基づくサービス料金の減額を実施するのは、障害等級 1 として確認した障害に対してのみとします。

2. 障害等級の基準は、次に定めるところによります。
 - (1) 障害等級 1
全面的にサービスが提供不可となった場合。
 - (2) 障害等級 2
部分的にサービスが提供不可となった場合。
 - (3) 障害等級 3
上記以外をいう。

(可用性に関する品質保証)

第 14 条 当社は、インターネット接続サービスのネットワーク・ダウンが生じた場合には、当該ネットワーク・ダウンが以下のいずれかに該当するときに限り、インターネット接続サービスに対して支払われるべき注文書に記載の基本契約帯域幅の月額料金を、次のとおり翌月または翌々月請求分から減額するものとします。

- (1) 一暦月のネットワーク・ダウンが合計で 3 時間 36 分を超え、7 時間 12 分以下である場合、当月の注文書記載の基本契約帯域幅利用料金は 10%引とします。
 - (2) 一暦月のネットワーク・ダウンが合計で 7 時間 12 分を超え、10 時間 48 分以下である場合、当月の注文書記載の基本契約帯域幅利用料金は 20%引とします。
 - (3) 一暦月のネットワーク・ダウンが合計で 10 時間 48 分を超える場合、当月の注文書記載の基本契約帯域幅利用料金は 30%引とします。
2. 前項の規定が適用されるネットワーク・ダウンは、基本接続サービスおよび IP トランジットサービスについては、以下のいずれかの状態が 60 秒以上継続するものに限るものとし、それ以外の基本接続サービスおよび IP トランジットサービスに係るネットワーク・ダウンについては責任を負わないものとします。
- (1) 疎通確認点から「インターネット」に接続している当社のボーダールータ装置までのインターネットプロトコルによる相互通信が失われた状態。
 - (2) 疎通確認点から「インターネット」に接続している、予め指定した当社のボーダールータ装置までのパケットロス を 60 秒間隔で測定し、当該パケットロスが 50%を超えた状態が測定された状態が 2 回以上連続して発生した場合。
 - (3) 疎通確認点から「インターネット」に接続している、予め指定した当社のボーダール

タ装置までのラウンドトリップタイムが120ミリ秒を超過している状態。

3. 本条第1項の規定が適用されるネットワーク・ダウンは、二重接続サービスについては、2本の接続のいずれも本条第2項で規定された状態が60秒以上継続するものに限るものとし、それ以外の二重接続サービスに係るネットワーク・ダウンについては責任を負わないものとします。
4. 本条に基づきいずれの減額の場合、減額金額相当額の千円未満の端数は四捨五入します。

(停電によるサービス料金の減額)

第15条 当社は、お客様に対し、お客様装置への電力の供給が中断しないことを保証します。但し、以下の各号に該当する場合を除きます。

- (1) 停電が予定されており、これについてお客様が承諾している場合
 - (2) 停電がお客様のネットワーク・システムの故障を原因とする場合
 - (3) 天災等の不可抗力の場合
2. 当社は、スペースサービスに係る施設ダウンが以下のいずれかに該当するときに限り、本規約および本項の定めを限度として、該当する本サービス利用契約に係るサービス料金を減額します。スペースサービスに対して支払われるべき注文書に記載の月額料金を、次のとおり翌月または翌々月請求分から減額致します。減額金額相当額の千円未満の端数は四捨五入します。本項において、施設ダウンとは、一時的な停電または電源装置の故障のいずれかによるスペースサービスの中断を意味するものとします。
- (1) 一暦月の施設ダウンタイムが合計で4分19秒を超え、8分38秒以下である場合、当月の月額スペース使用料は33.3%引とします。
 - (2) 一暦月の施設ダウンタイムが合計で8分38秒を超える場合、当月の月額スペース使用料は66.6%引とします。

(免責事由)

第16条 品質保証の基準に該当する事実が下記事由により生じた場合には、いっさい品質保証の対象とはなりません。

- (1) サービスの導入に関連して発生した場合
- (2) インターネット・ネットワークの遅延がお客様の計測のみにより認められる場合
- (3) メンテナンス（緊急メンテナンスを含みます）の場合
- (4) お客様の管理するネットワーク・システムの故障による場合
- (5) インターネット・ネットワーク以外の故障による場合
- (6) 外部からの攻撃、妨害等による場合
- (7) その他、不可抗力による場合

第5章 故障または障害の覚知および減額申請

(故障または障害の覚知)

第17条 当社は、お客様のご連絡または当社独自の調査により、品質保証に係る事由を覚知した場合

は、障害報告管理番号等を発行し、お客様に対して当該障害報告管理番号等を連絡します。

2. お客様の当社へのご連絡の方法は、当社所定の手続によります。

(減額申請)

第 18 条 お客様は、減額申請を希望する場合には、当該障害報告管理番号等に基づいて当社所定の申請書に必要事項を記入の上、これを当社に対して提出するものとします。

2. 当社は、前項の申請内容を確認し、これを受理した場合には原則として翌月分のお客様に対する請求の際に減額を実施します。但し、障害発生の時期や契約状況によっては翌月以降に実施される場合があるものとします。
3. 減額申請の提出期限はその事由が発生した日から 10 営業日以内に行うこととします。当該期間内に当社に通知しなかった場合は、お客様は当該料金の減額を受ける権利を失うものとします。
4. 当社は、お客様から当社所定の減額申請書の提出を受けない限りは、減額を行うことはありません。尚、減額に際して、減額金額相当額の千円未満の端数は四捨五入します。

(当社の対応義務)

第 19 条 当社は、故障または障害のうち、障害報告管理番号等を発行したものに限り、お客様に対応する義務を負うものとします。

(本規約の変更)

第 20 条 当社は、本規約を変更することがあります。本規約を変更する場合は、約款の変更に関する手続きに準ずるものとします。

附則

本規約は、2009 年 7 月 1 日から実施します。但し、実施日時点で、当社サービスについて有効な契約を有するお客様に対しては、当該契約の更新後に本規約が適用されるものとします。

制定日：2009 年 3 月 25 日