

DC サービス品質保証

(平成 22 年 9 月)

株式会社 イーツ

1 品質保証項目

「イーツデータセンターサービス品質保証」は、「可用性保証」、「通知保証」、「代替機器保証」からなる評価項目を設け、各評価項目について当社独自の保証値を定めることにより、イーツデータセンターサービスの品質を、客観的指標によって保証します。保証値が下回る場合には、ご利用サービスの月額使用料の一部を減額いたします。

2 品質保証内容の詳細

2.1 可用性保証

2.1.1 ホスティングサービス可用性保証

(保証の内容)

ホスティングサービスの利用者に対し、サービス開始に伴い当社が提供するハードウェア構成また、そのハードウェア上で稼働するオペレーションシステムの動作(以下「サーバ環境」といいます。)及びそのサーバ環境と当社のデータセンター内に設置しているルータ間にて、IP(Internet Protocol)レベルによる相互通信が常に利用可能であることを保証します。

(当社の責任分界点)

利用者が利用契約したホスティングサービスに対し当社が提供したサーバのハードウェア環境及びサーバ上で動作するオペレーションシステムにおいて、IP(Internet Protocol)レベルで通信が常に動作可能であることを当社の責任範囲とします。

(適用範囲)

ホスティングサービス全てに適用いたします。

2.1.2 仮想ホスティングサービス可用性保証

(保証の内容)

仮想ホスティングサービスの利用者に対し、サービス開始に伴い当社が提供する仮想ホストまた、その上で稼働するオペレーティングシステムの動作(以下「仮想サーバ環境」といいます。)及びそのサーバ環境と当社のデータセンター内に設置されているルータ間にて、IP(Internet Protocol)レベルによる相互通信が常に利用可能であることを保証します。

(当社の責任分界点)

利用者が利用契約した仮想ホスティングサービスに対し当社が提供したサーバのハードウェア環境及びサーバ上で動作するオペレーティングシステムにおいて、IP(Internet Protocol)レベ

ルで通信が常に動作可能である事を当社の責任範囲とします。

但し、正常な仮想サーバ環境において利用者の利用状況が過負荷であったために生じる相互通信の不具合を除きます。

(適用範囲)

仮想ホスティングサービスに適用いたします。

2.1.3 ハウジングサービス可用性保証

(保証の内容)

ハウジングサービスの利用者に対し、当社のデータセンター内に設置されているルータと利用者が利用している端末設備収容架内に設置してあるネットワーク接続装置との間にて、IP (Internet Protocol) レベルによる相互通信が常に利用可能であることを保証します。

(当社の責任分界点)

当社が契約する上位プロバイダと接続する当社ルータのインターフェースから利用者のネットワーク接続装置 (当社が提供する CAT-5 ケーブルを含む) 間にて、IP (Internet Protocol) レベルで通信が可能であることを当社の責任範囲とします。

(適用範囲)

ハウジングサービス全てに適用いたします。

2.2 通知保証

(保証の内容)

当社が監視アラートを検知後 (アラート検知時刻) 30分以内に利用者が指定する連絡先「緊急連絡先」に通知することを保証します。

(アラート検知方法)

利用者のルータ等ネットワーク接続装置に対し、5分間隔でPINGを送出し、応答待ち時間5秒にて連続2回応答が無い場合にアラートを検知する方法、もしくは利用者が契約する監視サービスのアラート検知ルールに従いアラートを検知します。尚 利用者によるアラート検知ルールの指定がない場合は、当社の標準ルールとします。

前述の方法によって当社がアラートを検知した時刻をアラート検知時刻といたします。

(通知方法)

契約時に利用者よりご記入していただきました「緊急連絡先」の連絡方法に従い、アラートの検知を通知いたします。

(適用範囲)

当社標準の検知方法、または当社と利用者の合意による検知方法に限ります。
仮想ホスティングサービスは監視サービスの利用者を適用の範囲といたします。

2.3 代替機器保証

(保証の内容)

当社が提供した機器にハードウェア故障が発生した場合、初期の設定情報を含めた代替機器を4時間以内に提供することを保証いたします。但し、代替機器保証の対象となる機器は、当社指定の標準品および標準設定に限らせて頂きます。

仮想ホスティングサービスはハードウェアの提供ではありませんので、代替機保証の対象とはなりません。

3 . 減額の手続き

3-1 . 申請

減額の対象となる状況が発生した場合には、契約者若しくは利用者から減額の対象となる状況が発生した日より60日以内に到達するよう、当社指定の「減額申請書」に必要事項を記入し、郵送してください。申請受付期間を過ぎた場合には、減額の申請をお受けできないことをご了承ください。

「減額申請書」の送付先

〒107-0052

東京都港区赤坂 2-14-4 森崎ビル 2F

株式会社イーツ

電話番号：03-5575-7451

3-2 . 受領と確認

当社にて「減額申請書」を受領し内容の確認後、減額の処理をおこないます。尚 申請内容が当社にて確認できない場合には、減額できない場合があります。また 契約者若しくは利用者からの減額申請内容と当社の認識が異なる場合には、別途 協議をもって調整いたします。

3-3 . 適用

当社にて申請内容の承認後、承認次月の月額使用料の請求分にて減額の適用とさせていただきます。

承認次月の請求が無い場合には、契約者若しくは利用者の指定する銀行口座へ減額金額相当をお振込みいたします。

3-4 . 減額の上限

契約者もしくは利用者が利用契約している対象サービスの月額使用料1ヶ月分を限度とします。

4．減額の金額

4-1．可用性保証

減額又は返還する料金は、当社から利用不能の旨の連絡を受けたとき（その前に契約者の知るところとなった場合はその時刻）から、サービスの利用が可能となったことを相互に確認した時刻まで継続して1時間以上利用することができなかった場合、その利用することができなかった総時間（30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げ）に、対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額とします。1円未満の端数は、これを切り上げます。

4-2．通知保証

減額又は返還する料金は、アラート検知時刻から通知までの所要時間が30分を超えた場合、その超えた時間（30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げ）に、対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額とします。1円未満の端数は、これを切り上げます。

4-3．代替機器保証

減額又は返還する料金は、ハードウェア故障が発生してから代替機器の提供までの所要時間が4時間を超えた場合、その超えた時間（30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げ）に、対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額とします。1円未満の端数は、これを切り上げます。