

iDC サービス品質保証  
(SLA)  
第 2.0 版

2011 年 11 月 1 日

株式会社イーツ

「iDC サービス品質保証」（以下、「本 SLA」といいます。）は、契約者および利用者が「iDC サービス約款」（以下、「本約款」といいます。）第 4 条に規定の iDC サービス（以下、「本サービス」といいます。）を利用される上で、当社のサービス品質にご満足いただけるように定めた制度です。本 SLA は、一般的な保証項目に加え、マネージドサービスにもご満足いただけるように、通知保証および代替機保証を保証項目として取り入れています。

尚、本 SLA に定めのない事項および用語は、本約款に従います。

## 1. 品質保証項目

本 SLA は、「可用性保証」、「稼働率保証」、「代替機保証」および「通知保証」の 4 つの保証項目から構成され、各保証項目に保証値を定めることにより、本サービスの品質を保証します。尚、保証値を下回った場合、対象サービスの月額利用料金の一部を減額します。

## 2. 品質保証対象サービス

品質保証制度の対象サービスは以下の通りです。

サービス名	可用性保証	稼働率保証	代替機保証	通知保証
コロケーションサービス	○			○
インターネット回線接続サービス	○			○
ホスティングサービス		○		○
レンタルサーバサービス			○	
レンタル通信機器サービス			○	
マネージドサービス（運用サービス）				○
マネージドサービス（監視サービス）				○
マネージドサービス（MSP パッケージサービス）				○
マネージドサービス（リモートサービス）				○

### 3. 品質保証要項

#### 3-1. 可用性保証

##### (対象サービス)

対象サービスの詳細および提供場所は、本約款サービス定義書に定める通りです。

#### 3-1-1. 電力供給可用性保証

##### (保証値)

契約者のご契約ラックに対し、電力が常に供給されることを保証します。

##### (減額料金)

条件	減額の上限
電力供給が停止した場合	利用することができなかった総時間（注 1, 2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額。

注1：利用することができなかった総時間は、当社にて確認がとれた時間を適用します。

注2：30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げします。

##### (品質保証範囲)

当社電気設備より、ご契約ラック内敷設の電源コンセントまでとします。

#### 3-1-2. インターネット回線接続サービス可用性保証

##### (保証値)

当社システムのネットワーク機器と契約者のご契約ラック内設置のネットワーク機器との間で、IP (Internet Protocol) レベルにて、常時相互通信が可能であることを保証します。

##### (減額料金)

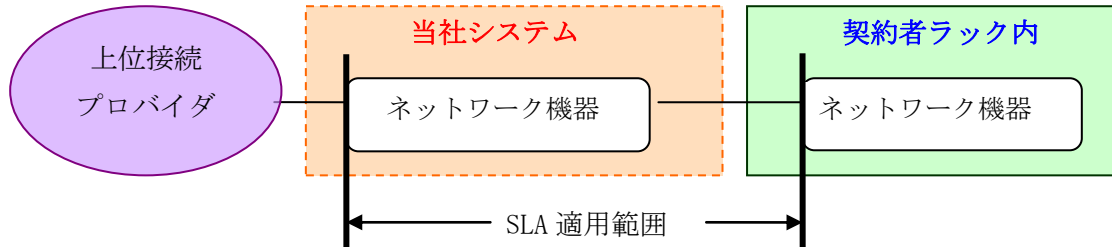
条件	減額の上限
IPにて相互通信が不能となった場合	利用することができなかった総時間（注 1, 2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額。

注1：利用することができなかった総時間は、当社にて確認がとれた時間を適用します。

注2：30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げします。

### (品質保証範囲)

当社の上位接続プロバイダと接続された当社システム（ネットワーク機器）のインターフェースから契約者のご契約ラック内設置のネットワーク機器のインターフェースまでとします。



### 3-2. 稼働率保証

#### (対象サービス)

対象サービスの詳細および提供場所は、本約款サービス定義書に定める通りです。

#### (保証値)

当社が提供するハードウェア構成又、そのハードウェア上で稼動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。）およ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。

#### (減額料金)

条件	減額の上限
IPにて相互通信が不能となった場合	利用することができなかった総時間（注1、2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額。

注1：利用することができなかった総時間は、当社にて確認がとれた時間を適用します。

注2：30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げします。

#### (品質保証範囲)

ご契約サーバに対し、当社監視システムより、IP/ICMP監視による疎通確認ができるところまでを範囲とします。

### 3-3. 代替機保証

#### (対象サービス)

対象サービスの詳細および提供場所は、本約款サービス定義書に定める通りです。

#### (保証値)

レンタルサーバ又は、レンタル通信機器（本サービスメニュー表に定めたものに限る。）が故障した場合、4時間以内に代替機を提供します。尚、代替機提供に関しては、契約者もしくは利用者へお渡しするところまでとします。

#### (減額料金)

条件	減額の上限
4時間以内に代替機を提供できなかった場合	利用することができなかった総時間（注1, 2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかかけた額。

注1：利用することができなかった総時間は、当社にて確認がとれた時間を適用します。

注2：30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げします。

#### (品質保証範囲)

- 代替機は、ご契約のレンタルサーバ、レンタル通信機器と同等の仕様とし、契約構成相当のハードウェアを貸与提供します。ただし、サービス提供利用機器のメーカーにて販売停止、製造中止又は保守対象外となっている場合、提供機器が異なるメーカーのハードウェアになる場合があります。
- レンタルサーバおよびレンタル通信機器にソフトウェアが付帯サービスされている場合、当該ソフトウェアのバージョンに関しては、その時点において、当社が標準で提供しているバージョンとします。

#### (注意事項)

- レンタルサーバ、レンタル通信機器に含まれない契約者もしくは利用者が準備したソフトウェア、契約者もしくは利用者のデータおよび設定等の修復、復旧等は代替機保証の範囲外となります。
- 付帯するソフトウェアに関しては、契約者もしくは利用者が保有するアプリケーションの動作を保証するものではありません。
- 代替機で提供するソフトウェアのバージョンによっては、メーカーが提供するバージョンにより、故障前の機器の設定等と同等にならない場合があります。

### 3-4. 通知保証

#### (対象サービス)

対象サービスの詳細および提供場所は、本約款サービス定義書に定める通りです。

#### (保証値)

対象サービスにおいて、障害もしくはアラートを検知した場合、30分以内に通知します。

#### (減額料金)

条件	減額の上限
30分以内に通知できなかった場合	利用することができなかった総時間（注 1, 2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかかけた額。

注 1：利用することができなかった総時間は、当社にて確認がとれた時間を適用します。

注 2：30分未満の端数は切り捨て、30分以上の端数は1時間に切り上げします。

#### (通知方法)

本約款第 25 条（契約者への通知等）に従い通知します。

#### (検知方法)

当社との合意による検知方法もしくは、合意が無い場合、当社指定の検知方法とします。

#### (注意事項)

複数サービスが絡んだ大規模障害等が発生した場合、障害原因が特定できていない状態で通知する場合があります。

## 4. 減額の手続き

### 4-1. 申請

減額の対象となる状況が発生した場合には、減額の対象となる状況が発生した日より 60 日以内に以下送付先に到達するよう、当社指定の「減額申請書」に必要事項をご記入の上、必ず社印を押しご郵送ください。申請期間を過ぎた場合には、減額の申請をお受けできません。

尚、本約款第 37 条（損害賠償）による当社への損害賠償請求を行った場合、本 SLA に基づく減額申請を行う事はできません。又、同一の原因により、複数サービスが同時に SLA 減額対象となった場合、いずれか一つの減額申請とします。

「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

### 4-2. 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。又、契約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します。

#### 4-3. 減額の適用

前項の確認後、次回のご請求より、減額分を減算することにより減額します。

#### 4-4. 減額の上限

契約者が利用契約している摘要サービスの月額利用料の1ヶ月分を限度とします。

### 5. 品質保証制度適用の制限

#### 5-1. 適用除外

次の事由により発生した事象の場合、本 SLA は適用されません。

- ・ 本約款第 14 条（サービス提供の停止）第 1 項、第 15 条（サービス提供の中止）第 1 項、第 16 条（非常時における利用の制限又は停止）第 1 項、第 17 条（サービスの廃止）第 1 項、第 18 条（即時解除）第 1 項、第 21 条（禁止事項）第 1 項、第 40 条（不可抗力）第 1 項を起因とした事由により発生した場合。
- ・ 契約者もしくは利用者に起因した事由により発生した事象の場合。

### 6. 品質保証制度変更に係わる通知

#### 6-1. 品質保証制度の変更

当社は、本 SLA を変更することがあります。この場合、本品質保証制度の条項および内容は、変更後の SLA によります。

当社は、事前に当該変更により影響を受ける契約者に、当社が定める方法にて通知又は公表します。