

データセンター・サービス品質保証(SLA)

(第 1.2 版)

平成 25 年 5 月 1 日現在

株式会社 TOKAI コミュニケーションズ

目次

1. SLA の目的.....	3
2. SLA 適用の対象	3
3. SLA の保証値.....	3
4. SLA 適用時の条件	4
5. 返還額の算定基準	4
6. SLA 適用の手続き.....	5
附則.....	5

1. SLA の目的

この「データセンター・サービス品質保証 (SLA)」は、株式会社 TOKAI コミュニケーションズ(以下、「当社」といいます。)が、「データセンター・サービス」(以下、「本サービス」といいます。)を契約者に提供するにあたって、サービス品質の保証 (Service Level Agreement: 以下「SLA」といいます。)を設定したものです。当社は、SLA に定める保証値に満たなかった場合、契約者に対し、利用料金の一部を返還 (減額)いたします。

ただし、事前連絡に基づく当社計画作業によるサービス停止の場合は、SLA の対象とはなりません。

2. SLA 適用の対象

当社は、次の 2 項目を SLA 対象とします。

項	保証	対象サービス	契約対象
①	電力の提供に関する可用性	コロケーションサービス (レンタルラックおよびレンタルスペース)	「データセンター・サービス基本約款」(以下、「基本約款」といいます。)の契約者
②	ネットワークの利用に関する可用性	コネクティビティサービス	「データセンター・サービス基本約款」にもとづく「データセンターコネクティビティサービス特別約款」(以下、「コネクティビティ特約」といいます。)の契約者

3. SLA の保証値

3.1 電力の提供に関する可用性

当社のコロケーションサービス契約者に対して設定する電力提供に関する可用性は、次の通りとします。

① 範囲

設定する可用性	提供個別サービス	範囲(当社の責任範囲)
契約者との契約内容の電力仕様での電力の供給	レンタルラック (当社提供仕様のラック)	契約者利用のレンタルラック設置の電源コンセントまで
	レンタルスペース	当該レンタルスペースへの電源ケーブル敷設時の当社電源設備(分電盤)のタップ(分岐点)まで

② 内容

SLA の保証値	年間 99.99% (故障による電力の提供停止時間が年間 0.01%以内)
----------	--

3.2 ネットワークの利用に関する可用性

当社のコネクティビティサービス契約者に対して設定するネットワークの利用に関する可用性は、次の通りとします。

① 範囲

設定する可用性	提供個別サービス	範囲(当社の責任範囲)
ping コマンド (IPレベル)の応答による通信疎通	コネクティビティサービス	当社データセンター設備内通信設備から契約者利用のレンタルラック設置の通信コンセントまでとします。ただし、契約者仕様によるインターネット接続の為の通信線の配線を行った場合は、通信線の収容の当社通信機器(エッジ)までといたします。

②内容

SLA の保証値	年間 99.80% (故障によるネットワーク利用停止時間が年間 0.20%以内)
----------	---

4. SLA 適用時の条件

当社が本サービスに関する SLA を適用する条件は、次の通りとします。

4.1 適用する場合

契約者より、当該発生の日から 30 日以内に 当社指定の書面による申し出があった場合。

4.2 適用しない場合

- ①契約者が、当社が定める利用料金の未払い、もしくは当社が定める禁止事項等を行っている場合。
- ②契約者が、当社が定めた仕様、もしくは契約時の仕様ではない状態で利用を行っている場合。

5. 返還額の算定基準

当社は、次に定める事項に基づき 当該契約者の月額利用料について 返還額(減額)を算定します。

5.1 障害時間の定義

当社は、次の通り 障害時間を定義します。

ただし、事前連絡に基づく当社計画作業によるサービス停止の場合は、SLA の対象とはなりません。

A: 障害の発生時刻

契約者から受領する障害発生の申請に基づき、当社が発生時刻の確認を行い、時刻を確定します。
当社が障害発見を行い契約者に対して障害発生通知を行った場合は、障害発生通知書記載(メールもしくは当社 WEB での公開を含む)の発生時刻とし、契約者から 72 時間以内に異議がない場合、当該発生時刻は確定します。

B: 障害の復旧時刻

当該障害の復旧時刻は、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う障害復旧通知書記載(メールもしくは当社 WEB での公開を含む)の障害復旧時刻とします。この障害復旧時刻は契約者から 72 時間以内に障害継続の通知がない場合に確定します。

C: 障害時間

障害の発生時刻(上記 A)から復旧時刻(上記 B)までの時間とします。
ただし、15 分未満を切り捨てた時間(個別障害時間)とします。

5.2 年間障害の対象期間

下記の期間内で発生した障害の時間を積算したものを年間障害の時間とします。

期間	毎年4月 1 日より翌年3月 31 日まで
----	-----------------------

5.3 計算方法

項目	計算内容(精算式)
年間標準時間	365 日 × 24 時間
年間保証時間 (SLA)	365 日 × 24 時間 × 保証値
年間無保証時間	年間標準時間 - 年間保証時間
個別障害時間	1 障害時間で 15 分未満を切り捨てた時間
年間障害時間	「5.2 年間障害の期間」の期間中の個別障害時間の累積時間
対象時間	年間障害時間 - 年間無保証時間

5.4 返還額と返還方法

上記 5.3 にて算出した対象時間から下記表より返還率を導き、5 月分のサービス利用料から差し引き返還を行います。

ただし、返還するサービス利用料の上限は、契約者の1ヶ月分の月額利用料とします。

故障回復時間(対象時間)	返還率
12 時間未満	5%
12 時間以上 24 時間未満	10%
24 時間以上 72 時間未満	20%
72 時間以上	100%

6. SLA 適用の手続き

6.1 適用の申請

SLA 適用の対象となる障害が発生し、契約者が「4. SLA 適用時の条件」を満たす場合、契約者は、SLA 適用の手続きの申請を行うことができます。契約者は、当社が定める書面に必要事項を記入し、「4.1 適用する場合」の期限までに、郵送等、後日授受の確認を行える手段にて、当社へ通知を行う必要があります。

6.2 受理と確認

当社は、SLA 適用の申請にもとづき対象となる障害の確認を行ったのち、SLA 適用の処理を行います。

附則

本 SLA は、平成 25 年 5 月 1 日から実施します。

本約款実施の日において、「TOKAI コミュニケーションズ データセンター・サービス品質保証 (SLA)」は「データセンター・サービス品質保証 (SLA)」に変更します。