

ODC データセンターサービス品質保証規約

株式会社沖縄データセンター

目次

第1条 (規約の適用)	3
第2条 (規約の変更)	3
第3条 (SLA 対象サービス・対象利用料)	3
第4条 (サービス品質の水準)	4
第5条 (月間総稼働時間数の算定)	4
第6条 (累計障害時間数の算定)	4
第7条 (契約者による SLA 適用申請及び当社による確認)	5
第8条 (SLA 制度適用による月額利用料の返還)	5

第1条 (規約の適用)

- 1 株式会社沖縄データセンター（以下、「当社」といいます。）は、この「ODC データセンターサービス品質保証規約」（以下、「SLA 規約」といいます。）に基づいて、当社のデータセンターサービスに係る品質保証制度（以下、「SLA 制度」といいます。）を運用します。
- 2 本 SLA 規約に定めのないことは、「ODC データセンターサービス共通利用規約」（以下、「共通規約」といいます。）または契約者が利用するそれぞれのサービスの個別サービス規約（以下、「個別サービス規約」といいます。）の規定によります。
- 3 本 SLA 制度に関して、本 SLA 規約と共通規約または個別サービス規約の内容が異なる場合は、本 SLA 規約の定めを優先します。
- 4 当社は、契約者との協議に基づき、必要に応じて本 SLA 制度に係る特約を定めることができるものとします。この場合、契約者は本 SLA 規約とともに当該特約を遵守するものとします。

第2条 (規約の変更)

- 1 当社は、本 SLA 規約を変更することがあります。この場合、本 SLA 制度の適用条件等は変更後の SLA 規約によるものとし、締結済みの利用契約にも変更後の SLA 規約が適用されるものとします。
- 2 本 SLA 規約の変更にあたっては、当社は、共通規約第 4 条（契約者への通知）に定める方法によって契約者に通知します。

第3条 (SLA 対象サービス・対象利用料)

本 SLA 規約に基づいて SLA 制度が適用されるサービス（以下、「SLA 対象サービス」といいます。）及びそれぞれの SLA の対象となる月額利用料（以下、「SLA 対象項目 利用料」といいます。）は、以下の各号のとおりとします。

SLA 対象サービスの名称	SLA 対象項目 利用料
(1)ハウジングサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ フルラックハウジング ・ スモールハウジング ・ オプションサービス： <ul style="list-style-type: none"> - 電源追加サービス - 専用線接続サービス - 共用インターネット接続サービス - DNS サービス - 監視サービス（死活監視/ポート監視/Web サイト監視）
(2)ゆいまークラウド IaaS サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ ミニテナント ・ エコノミーテナント ・ オリジナルテナント（追加リソースを含む） ・ ビジネステナント ・ エンタープライズテナント（追加リソースを含む） ・ 仮想マシンバックアップ ・ ブロックストレージ拡張 ・ 仮想UTMサービス ・ 専用線接続サービス ・ 監視サービス（死活監視） ・ 共用インターネット接続サービス（カスタム版対象）

(3)バックアップサービス	・基本サービス(100GB～50TB)
---------------	---------------------

※お客様と契約しているサービスを対象とし、契約している個々のサービス項目の金額に基づき返還料金を算出致します。但し、上記に記載しないオプションサービスは対象外と致します。

第4条 (サービス品質の水準)

1 SLA 対象サービスのサービス品質の水準及び月間稼働率の計算方法は次のとおりとします

(1) サービス品質の水準	月間稼働率 99.95%以上
(2) 月間稼働率の計算方法	月間稼働率 = $\frac{\text{月間総稼働時間数 (分)} - \text{累計障害時間数 (分)}}{\text{月間総稼働時間数 (分)}} \times 100$

2 前項(2)の月間稼働率の計算結果に端数が生じた場合は、小数点第3位以下を切捨てるものとします。

第5条 (月間総稼働時間数の算定)

第4条第1項(2)の計算方法における月間総稼働時間数は、暦月の初日から末日までのSLA対象サービスが提供される通常的时间数をいうものとします。

第6条 (累計障害時間数の算定)

1 本SLA制度における障害とは、次の状態に陥ったものをいいます。

- (1) 3分以上継続してSLA対象サービスが全く利用できない状態。
- (2) 3分以上継続してSLA対象サービスに接続されているVM及びVMに接続されているディスクにアクセスできない状態。
- (3) 3分以上継続してSLA対象サービスであるハウジングサービスにおいて電源が供給されない状態。

2 第4条第1項(2)の計算方法における累計障害時間数は、次の障害発生時刻から障害復旧時刻までの時間数をいうものとし、1分単位(小数点第3位以下切捨て)で算出するものとします。但し、同一の原因によって断続的に障害が発生している場合は、連続した1つの障害として取扱います。

障害発生時刻	(1) 当社が障害の事実を確認し、契約者に通知した時刻。 (2) 契約者が当社に対して障害が発生している旨を通知し、当社が当該障害の事実を確認した時刻。 (3) 契約者が第7条に定めるSLA適用申請により障害発生時刻を申告し、当社が当該障害の事実を確認した時刻。
障害復旧時刻	(1) 当社が障害の復旧を確認し、契約者に通知した時刻。 (2) 契約者が当社に対して障害が復旧した旨を通知し、当社が当該障害復旧の事実を確認した時刻。 (3) 契約者が第7条に定めるSLA適用申請により障害復旧時刻を申告し、当社が当該障害復旧の事実を確認した時刻。

3 以下の各号に起因する時間は、累計障害時間数に含めないものとします。

- (1) 契約者自身でSLA対象サービスの利用を停止している場合。
- (2) サービス提供の機能として中断が発生した場合(フェイルオーバーにともなうサーバーの再起動など)
- (3) 当社の責に帰さない事由により、SLA対象サービスの提供にあたって使用している当社以外

の電気通信事業者の通信回線及び設備の障害等に起因して本サービスが利用できなかった場合。

- (4) 契約者が設置した機器及びソフトウェア等に起因して本サービスが利用できなかった場合。
- (5) 共通規約第 23 条（非常事態時の利用の制限）による本サービスの提供を中止した場合。
- (6) 共通規約第 24 条（提供中止）第 1 項、2 項に定める本サービスの提供を中止した場合。
- (7) 共通規約第 25 条（提供停止）第 1 項に定める本サービスの提供停止事由に該当する事実の発生によって本サービスの提供が停止された場合。

第 7 条（契約者による SLA 適用申請及び当社による確認）

- 1 契約者は、契約者が利用する SLA 対象サービスの月間稼働率が第 4 条第 1 項(1)に定める所定の水準を下回ったと判断した場合は、当社所定の様式により、当社に対して SLA 適用申請を行うものとします。
- 2 契約者による前項の SLA 適用申請は、当月分を翌月 15 日までにを行うものとします。但し、SLA 適用申請は「SLA 対象サービス項目」単位で行うものとします。
- 3 当社は、契約者からの SLA 適用申請を受領後、速やかに当該申請の内容及び障害の事実を確認のうえ、第 6 条第 3 項に定める累計障害時間数から除外する事項を除く当社の責に帰すべき事由により生じた累計障害時間数に応じて月間稼働率の実績を算出します。

第 8 条（SLA 制度適用による月額利用料の返還）

- 1 当社は、契約者の SLA 適用申請に基づいて、第 7 条第 3 項で算出した SLA 対象サービスの月間稼働率が第 4 条第 1 項(1)に定める所定の水準を下回ったと判断した場合は、SLA 対象利用料の 10% に相当する金額（消費税及び地方消費税の額を除きます。）を契約者に返還するものとします。
- 2 前項の SLA 対象利用料の返還は、返還すべき額が確定後、最初に到来する当社サービスの利用料金の請求時に、請求金額から減額する方法で実施するものとします。