

# イーツサービス品質保証

(SLA)

第 4.0 版

2023 年 1 月 1 日

株式会社イーツ

CON-200-230101

「イーツサービスサービス品質保証」（以下、「本 SLA」といいます。）は、契約者およびユーザーが「サービス仕様書」に規定のサービス（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。

尚、本 SLA に定めのない事項および用語は、イーツサービス約款に従います。

## 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、サービス仕様書に定めるものとします。

### 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は、サービス仕様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)

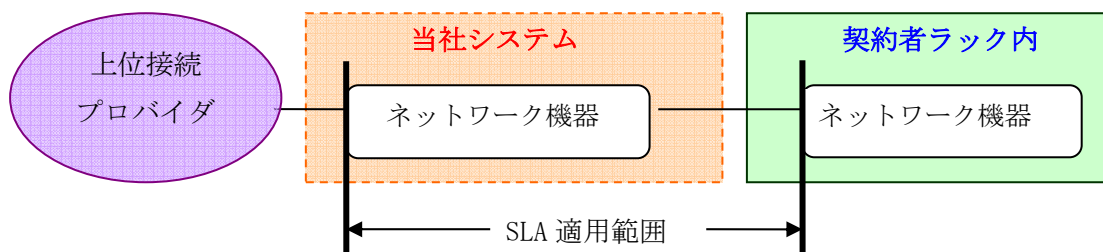
条件	減額の上限
IPにて相互通信が不能となった場合	利用することができなかった総時間（注 1, 2）に、影響を及ぼした範囲の対象サービスとなる月額利用料の720分の1をかけた額。

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は、サービス仕様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は、サービス仕様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、契約者もしくはユーザ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ユーザが準備したソフトウェア、契約者もしくはユーザ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、契約者もしくはユーザ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は、サービス仕様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)

イーツサービス約款第6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、営業担当もしくは問い合わせ窓口へご連絡ください。折り返し、営業担当より当社指定の「減額申請書」をお送りいたします。

なお、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、「減額申請書」に必要事項をご記入の上、営業担当までご返送ください。

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、イーツサービス約款第30条（損害賠償）第2項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。

### 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13条（サービスの停止）、第14条（サービスの中止）、第15条（非常時における利用の制限又は停止）、第16条（サービスの廃止）、第17条（即時解除）、第24条（禁止事項）、第28条（不可抗力）を起因とした事由により発生した場合。
- ・ 契約者もしくはユーザ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。