

アールワークスマネージドサービスセンタ

品質保証制度(SLA)

初 版 : 平成 21 年 1 月 1 日

1.1 版 : 平成 21 年 7 月 31 日

1.2 版 : 平成 22 年 2 月 4 日

1.3 版 : 平成 22 年 2 月 18 日

1.4 版 : 平成 23 年 8 月 10 日

株式会社アールワークス

SLA (サービス品質保証制度) の適用に関して

アールワークスマネージドサービスセンターでは、信頼性のある高品質なサービスとして、下記のサービスに対して「SLA (サービス品質保証制度)」を適用し、より一層の品質向上を目指します。

■ 適用サービス名

- ✚ インターネット接続サービス
- ✚ マネージドレンタルサービス
- ✚ ハードウェア監視サービス
- ✚ 共有仮想化サービス

上記の各サービスに対して、品質基準を設定し、万が一サービスが品質基準を満たさない場合は、是正処置とその計画についてご案内申し上げます。

また、一部のサービスにおいては、ご利用料金の一部を減額致します。

■ SLA 適用条件

当社 SLA は、「Managed Service Center サービス利用契約書」に準拠するものとします。

また、お客様と「Managed Service Center サービス利用契約書」が締結された時点で、本 SLA が自動的に適用されます。特別な手続きは必要ありません。

■ SLA 変更

当社は、SLAを変更することがあります。この場合、減額や条件などは変更後のSLAによります。

SLAを変更するときは、当社は、当該変更により影響を受けることとなる契約者に対し、事前にその内容について通知します。

目 次

1. インターネット接続サービスの SLA	4
1.1 サービス品質と目標値	4
1.2 保証の範囲	4
1.3 減額基準	5
1.4 その他注意事項	5
2. マネージドレンタルサービスの SLA	6
2.1 サービス品質と保証値	6
2.2 保証の範囲	6
2.3 その他注意事項	6
3. ハードウェア監視サービスの SLA	7
3.1 サービス品質と保証値	7
3.2 保証の範囲	7
3.3 その他注意事項	7
4. 共有仮想化サービスの SLA	8
4.1 サービス品質と保証値	8
4.2 保証の範囲	8
4.3 減額基準	8
4.4 その他注意事項	8

1. インターネット接続サービスの SLA

1.1 サービス品質と目標値

(1) 可用性

当社では以下の計算により定義される月間稼働率 **99.97%**を保証いたします。

🌟 月間稼働率

$$\left((86400 \text{ 秒} \times \text{月間日数}) - \text{月間合計停止時間(秒)} \right) \div (86400 \text{ 秒} \times \text{月間日数}) \times 100$$

🌟 未達時の対応

「1.3 減額基準」に準じます。

1.2 保証の範囲

当社のインターネット接続サービスをご利用のお客様を対象に以下の範囲で保証します。

- (1) 当社センターに設置したお客様収容装置とお客様が当社センターに設置された設備*までのインターネットプロトコル(IP)による通信が常に可能であること
- (2) 当社センターに設置したお客様回線を接続するお客様収容装置が常に利用可能であること
- (3) (2)の当社設備とインターネットバックボーン間のインターネットプロトコル(IP)による通信が常に利用可能であること

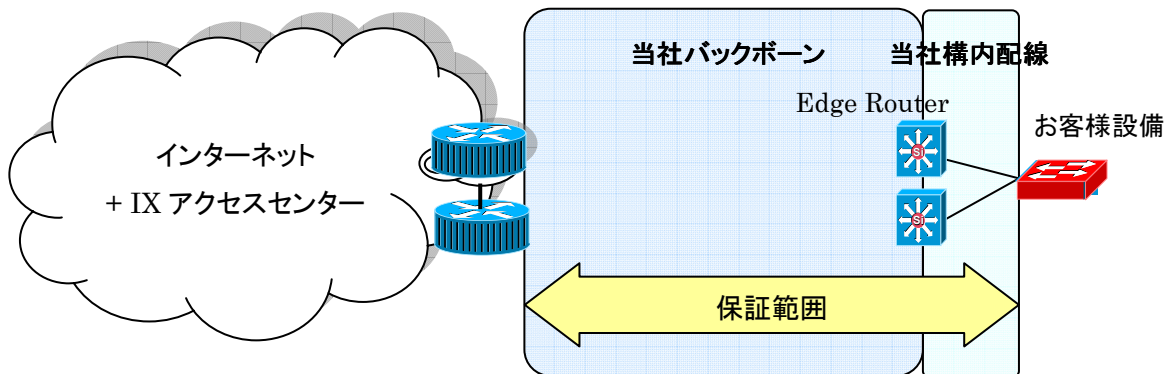
*当社レンタル提供の機器及び、お客様が当社センターに設置された設備(ルータ、スイッチなど)が原因となる故障は減額の対象となりません。

保証範囲は、当社バックボーンエリアとお客様ラックまでとなります。

当社「インターネット接続サービス」の責任分界点は以下の通りです。

お客様ラック側ネットワーク接続機器	責任分界点
マネージドレンタル機器	WAN 側ポートまで(※)
お客様持込機器	WAN 側ポートまで

(※) 当社マネージドレンタル機器障害の場合、マネージドレンタルサービスの保証基準に準拠するものとします。



1.3 減額基準

上述のインターネット接続サービスの可用性を満たさなかった場合、以下の通りご利用料金の一部を減額返還します。

(1) 減額基準

返還額は以下の表のとおり、当該ご利用月のインターネットサービス利用料金を対象に計算します。

故障復旧時間	返還額
10分未満	なし
10分以上 ～ 180分未満	月額料金の1日分
180分以上 ～	月額料金の3日分

(2) 減額請求方法

上述の減額基準が適用される場合は、当社よりお客様に対し当月または翌月分の請求時に反映いたします。

1.4 その他注意事項

下記の場合においては減額対象外となります。

- (1) パケットロス
- (2) お客様が当社センターに設置された装置(ルータ、スイッチなど)故障
- (3) 当社レンタル提供の機器(ルータ、スイッチなど)故障
- (4) サービスのインストールに関連する故障
- (5) お客様からのご要望による試験など
- (6) インターネットへの部分的な到達性
- (7) 計画工事や緊急メンテナンス
- (8) メイン回線による通信はできないがバックアップ回線による通信が確保できている場合
- (9) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める事項に違反した場合
- (10) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める制限・停止および中止事項に該当した場合
- (11) その他当社にとって不可抗力に相当する場合

2. マネージドレンタルサービスの SLA

2.1 サービス品質と保証値

当社のマネージドレンタルサービスをご利用のお客様に対して保証値を下記の通り設定します。

(1) 可用性

以下のマネージドレンタルサービス機器につきましては、ハードウェア障害と判断した時点から予備機または予備部材への交換を **2 時間以内** に完了することを保証いたします。

- ・ネットワーク機器 (L2/L3 スイッチ、ファイヤーウォール、ロードバランサ、ルータなど)
- ・サーバ機器 / ストレージ (テープ、ディスク) 機器

未達時の対応

原因とその是正処置、計画についてご報告いたします。

※機器または部材交換は、お客様にご了承を得られてからの当社実作業時間となります。

2.2 保証の範囲

マネージドレンタルサービスの可用性保証の範囲は以下の通りです。

- (1) 当社が提供するマネージドレンタル機器のみが対象で、お客様お持込の機器には適用されません。
- (2) マネージドレンタル機器の可用性保証の範囲は、当社センター内設置機器のみが対象で、当社センター外に設置された機器は対象外となります。
- (3) 特殊保守条件でご契約載っている場合は、契約書記載事項を優先するものとします。
- (4) 冗長化構成のため予備機を持たないようなサービス契約などの場合は、保証の対象外となります。
- (5) ハードウェアに起因しない障害の場合や予防交換などは、保証の対象外となります。
- (6) 機器交換以外の障害情報収集、解析やシステム復旧に要する以下のような諸作業に関しましては、保証の対象外となります。
 - ・ログ収集 / 解析 / 保守メーカーとの情報交換など
 - ・初期化 / データ復旧 / 再設定 / 再構築など
- (7) 外部記憶媒体 (ディスクなど) 搭載数の多い機器が対象の場合、媒体移行作業時間を除いた時間とさせていただきます。

2.3 その他注意事項

下記の場合においては保証対象外となります。

- (1) 計画工事及び緊急メンテナンス
- (2) 当社サービス利用契約書 (又は基本契約書) ・覚書・個別契約書に定める事項に違反した場合。
- (3) 当社サービス利用契約書 (又は基本契約書) ・覚書・個別契約書に定める制限・停止および中止事項に該当した場合
- (4) その他当社にとって不可抗力に相当する場合

3. ハードウェア監視サービスの SLA

3.1 サービス品質と保証値

当社のハードウェア監視サービスの保証値を下記の通り設定します。

(1) 障害通知時間の保証値

障害認知後は、**15分以内**に障害発生通知を実施することを保証いたします。

(2) 目視監視の保証値

ハードウェア監視は、監視システムによる監視以外に、目視による定期監視を、**1日4回**実施することを保証いたします。

また、定期監視は、6時間間隔(4時、10時、16時、22時)を基本としますが、繁忙時は、定期監視時刻を変更する可能性があります。

上記サービスに対し、以下の対応を実施します。

障害時の連絡方法

予めお客様に登録して頂いた緊急連絡先に電話及びメールにて通知致します。

未達時の対応

原因とその是正処置、計画についてご報告いたします。

3.2 保証の範囲

当社のハードウェア監視サービスの保証範囲は、以下の通りです。

- (1) 当社が提供するマネージドレンタル機器が対象となります。
- (2) お客様お持込の機器で監視サービスをご利用契約された機器のみが対象となります。
- (3) 同時多発障害時は、本保証の対象外となります。

3.3 その他注意事項

下記の場合においては保証対象外となります。

- (1) インターネット接続サービスに関連する故障・障害
- (2) 計画工事及び緊急メンテナンス
- (3) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める事項に違反した場合。
- (4) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める制限・停止および中止事項に該当した場合
- (5) その他当社にとって不可抗力に相当する場合

4. 共有仮想化サービスの SLA

4.1 サービス品質と保証値

当社の共有仮想化サービスの保証値を下記の通り設定します。

(1) 可容性

当社では以下の計算により定義される月間稼働率 **99.9%**を保証いたします。

✦ 月間稼働率

$$\left((86400 \text{ 秒} \times \text{月間日数}) - \text{月間合計停止時間(秒)} \right) \div (86400 \text{ 秒} \times \text{月間日数}) \times 100$$

✦ 未達時の対応

「4.3 減額基準」に準じます。

4.2 保証の範囲

共有仮想化サービスの保証の範囲は以下の通りです。

- (1) 共有仮想化サービスのプライベートクラウド提供サービス(RECCS)
- (2) インターネット接続、仮想化サーバ、仮想化ファイアウォール、仮想化スイッチ、ストレージの共有仮想化サービス環境。

4.3 減額基準

返還額は以下の表のとおり、当該障害発生月の月額費用から減額いたします。

可容性	返還額
99.9%以上 100%以下	なし
99.9%未満	障害継続日数に 5% を乗じた比率額を月額費用から減じる。 (最大 100%を限度とする。)

4.4 その他注意事項

下記の場合は保証対象外となります。

- (1) 共有仮想化サービスのうちプラットフォームにXenを使用した仮想化ホスティングサービスを利用した場合
- (2) 共有仮想化サービス環境内のソフトウェアのバグに起因する障害
- (3) 処理能力、応答速度の低下及び内部データの不整合に起因する障害
- (4) お客様が付帯して設置した装置(ルータなど)の故障
- (5) 計画工事・保守及び緊急メンテナンス
- (6) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める事項に違反した場合
- (7) 当社サービス利用契約書(又は基本契約書)・覚書・個別契約書に定める制限・停止および中止事項に該当した場合
- (8) その他当社にとって不可抗力に相当する場合