

**SmartConnect Cloud Platform
(Type-V)
＜リソースプール型＞
SLA (Service Level Agreement)
利用規約**

(第 2.0 版 2024 年 10 月 1 日版)



1. SLA (Service Level Agreement)

SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> では、サービス品質の水準を下記のとおり定め、サービスを運用いたします。

1.1. サービス品質の水準

項目	水準
稼働率	99.95%/月以上

[注意事項]

・稼働率の計算は、毎月ごとに下の計算式を用いて計算します。

また、稼働率の計算は契約単位で計算します。

$$\text{【稼働率（％）】} = (\text{総稼働時間（分）} - \text{累計故障時間（分）}) \div \text{総稼働時間（分）} \times 100$$

$$\text{【総稼働時間】} = 30 \text{ 日（※）} \times 24 \text{ 時間} \times 60 \text{ 分} = 43,200 \text{ 分}$$

※ 総稼働時間のうちの日数については、暦月の日数にかかわらず固定の日数（30 日）で計算します。

$$\text{【累計故障時間】} = \text{故障の定義に該当する故障時間の月間の累計時間}$$

※故障の定義については、1.2.故障の定義をご参照ください。

※累計故障時間の計算については、秒単位は切り上げて計算します。

【例：30 分 45 秒故障の場合、累計故障時間は 31 分となります。】

※月に複数回故障が発生した場合の計算式は以下の通りとなります。

例)

1 回目の故障時間：10 分 15 秒・・・①

2 回目の故障時間：20 分 30 秒・・・②

3 回目の故障時間：30 分 30 秒・・・③

の場合、累計故障時間=①+②+③=61 分 15 秒→（秒単位を切り上げ）→62 分

・お客さまからの申請がない限り、当社での稼働率の計算やご報告はいたしません。

1.2. 故障の定義

SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> では、以下の状態を故障と定義し、稼働率を計算します。

■ 5 分間以上継続して、以下のいずれかに定める状態であったと、当社が確認した場合

ー お客さまがご契約されているリソースプール上で、仮想マシンが起動できない状態

ー お客さまがご契約されているリソースプール上の仮想マシンから、データストアもしくは他サービスに全くアクセスできない状態

ただし、以下の場合は故障の対象から除外します。

1. サービスのメンテナンスに伴うサービスの中断

2. サービスの機能としての中断（HA 機能の発動）

3. 当社設備（サーバーやストレージ等）やお客さまがご契約されている仮想マシンのパフォーマンスが原因の場合

4. お客さまが「クラウドサービス共通規約」、「SmartConnect Cloud Platform 個別規約」、「契約者パネル利用規約」に違反

したことが原因の場合

5.お客さま環境及びインターネット環境の不具合や DNS サーバーの不具合など、

SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> サービス以外の不具合が原因の場合*₁

6.仮想化ソフトウェア (ハイパーバイザー) の不具合による場合

7.お客さまポータルサイト、契約者パネルの不具合による場合

8.お客さまが SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> の仕様書に定められた禁止事項、もしくは非推奨事項を実施したことが原因の場合

9.第三者からの攻撃、妨害による場合

10.原因の如何を問わず、障害が継続した時間をお客さまが測定できない場合

11.火災、停電等によりサービスの提供ができなくなった場合

12.地震、噴火、洪水、津波等の天災によりサービスの提供ができなくなった場合

13.戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等によりサービスの提供ができなくなった場合

14.その他運用上あるいは技術上の理由により、当社がサービスの一時的な中断が必要と判断した場合

*₁ 弊社が提供している Network & Security やクラウド クロス コネクト等の SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> とは異なるサービスの障害により、お客さまがご契約されているリソースプール等に全くアクセスできない状態が発生した場合も SmartConnect Cloud Platform (Type-V) <リソースプール型> の故障の定義からは除外されます。

1.3. サービス品質水準を下回った場合の対応

1-1.に定めるサービス品質水準を満たせなかった場合には、お客さまの申請に基づき、当社は以下に定める減額処理を実施いたします。

項目	提供内容
減額	「リソースプール機能」の合計月額料金の 10%* ₁
申請方法	当社指定の様式に基づき、対象月の翌月 15 日までにお客さまにて申請
減額方法	当社での調査後、減額の対象であると判断した場合のみ、対象月の翌々月のご利用料金から対象額を控除* ₂

*₁ 月額料金に日割り計算が適用される項目がある場合には、減額する対象額の計算について
も同様の日割り計算を適用します。
減額する対象額の計算については、小数点第 1 位を切り捨てて計算します。
特別対応がある場合には、減額について別途協議させていただきます。

*₂ 対象月の翌々月の時点でご契約がない場合は減額いたしません。
対象月の翌々月のご利用料金に、減額する対象額が満たない場合には、ご利用料金以上の減額はいたしません。
ご利用料金を上回った減額分は、減額の権利を失うこととなりますので、ご了承ください。

変更履歴

版数・日付	変更理由	変更内容
1.0 (2021.4.16)	新規作成	
1.1 (2021.7.27)	故障の定義の追加	他サービスの故障は本サービスの故障ではないものとする。
1.2 (2022.9.1)	稼働率の計算方法を修正	稼働率の計算方法を修正
2.0 (2024.10.1)	リソースプール型の新規提供開始	リソースプール型の SLA 定義