

別紙C サービスレベル

本サービスのサービスレベルは以下のとおりとします。

1. サービスレベル指標

サービスレベル指標は以下のとおりとします。

| No. | サービスレベル項目 | 規定内容 | 基準値又は基準とする内容 |
|-----|----------------|---|---|
| 1 | 計画停止予定通知 | 定期的な保守停止に関する事前連絡確認 | 当社7営業日前までにメール及びホームページで通知 |
| 2 | サービス稼働率 | サービスを利用できる確率 | 99.90%以上 (*1) |
| 3 | アップグレード方針 (*2) | バージョンアップ/パッチ管理の方針 | 適宜バージョンアップ及びパッチ適用を実施 事前にメール及びホームページで通知 |
| 4 | 平均復旧時間 | 障害発生から修理/改修完了までの平均時間 | 3時間 |
| 5 | システム監視基準 | システム監視基準 | 1時間ごとにPING監視 |
| 6 | 障害通知プロセス | 障害発生時の連絡プロセス | 当社に届出た契約者の連絡用メールアドレス宛に連絡 ただし、緊急を要する場合には、当社が適切と判断する 方法にて通知を行うものとする |
| 7 | 障害通知時間 | 異常検出後に連絡用メールアドレス宛に通知 するまでの時間 | 当社が障害を検知してから1時間以内 (*1) |
| 8 | ログの取得 | 利用者に提供可能なログの種類 | ツールによる統計ログ |
| 9 | データ消去の要件 | 本サービスの契約終了/解約後の、データ消去 の実施有無/タイミング、保管媒体の破棄の実 施有無/タイミング、およびデータ移行など、 契約者に所有権のあるデータの消去方法 | 本サービスの契約満了日または解約日から30日以内に 本サービス用設備に記録された資料等を消去する 契約者が希望する場合、バックアップ対象となったデー タを有償で返還する |
| 10 | 情報取扱環境 | 当社のデータ取扱環境 | JIS Q 27001:2006(ISO/IEC27001:2005)を取得した国内デ ータセンター事業者 |

(*1) : No. 2 及び No. 7 については、「2. SLA (サービス品質保証制度) による保証内容」に基づき保証します。

(*2) : アップグレード方針はベーシックプランのみ対象です。

2. S L A（サービス品質保証制度）による保証内容

(1) 可用性保証

ナレッジリングのサービス稼働率が常に 99.90%以上であることを保証します。
 達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。

| サービス稼働率 (*4) | 減額内容 |
|-------------------|-----------------|
| 99.75%以上～99.90%未満 | 当該月の月額利用料金の 1% |
| 99.50%以上～99.75%未満 | 当該月の月額利用料金の 3% |
| 99.00%以上～99.50%未満 | 当該月の月額利用料金の 5% |
| 97.00%以上～99.00%未満 | 当該月の月額利用料金の 10% |
| 95.00%以上～97.00%未満 | 当該月の月額利用料金の 20% |
| 93.00%以上～95.00%未満 | 当該月の月額利用料金の 30% |
| 90.00%以上～93.00%未満 | 当該月の月額利用料金の 40% |
| 90.00%未満 | 当該月の月額利用料金の 50% |

(*4)：サービス稼働率は、毎月 1 日から当該月末日までを対象期間としてサーバ毎に計算します。計算式は以下のとおりとします。

$$\text{サービス稼働率 (\%)} = (\text{総稼働時間[分]} - \text{障害時間[分]}) \div \text{総稼働時間[分]} \times 100$$

なお、計画停止・定期保守の時間は、障害時間に含まれません。

また、契約者による対応措置が必要な場合、契約者の事情で対応措置を実施しなかった時間は、障害時間に含まれません。

(2) 障害通知保証

当社が障害を検知してから契約者に障害を通知するまでの時間が 1 時間を超えないことを保証します。
 達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。

| 障害通知にかかった時間 | 減額内容 |
|----------------|----------------|
| 1 時間以上（1 回につき） | 当該月の月額利用料金の 2% |

(3) 利用料金の減額

- ・ S L A による減額が適用される場合は、減額する金額を当該月の翌月の請求書に反映します。なお、一括払い等により翌月の請求が発生しない場合は、減額されるべき金額を当該月の翌月に返還するものとします。
- ・ 減額又は返還金額の上限は、当該月の月額利用料金とします。