

サービス品質保証制度 (SLA)

ダイレクトクラウドでは、高い品質を保証したサービス提供を行う為、DirectCloud におけるサービス品質の水準を下記のとおり定め、これを下回った場合には利用料金を減額いたします。

品質保証制度の概要

保証内容	品質保証制度 (SLA)
保証	ネットワークサーバーまたはアプリケーションの不具合によりサービスの利用ができない時間 (時間単位)
対象サービス	・DirectCloud-BOX(ダイレクトクラウド・ボックス)
	・DirectCloud-TALK(ダイレクトクラウド・トーク)
稼働率保証値	月間 99.95%
適用内容	サーバー稼働率が 99.95 未満となった場合、その事実を当社まで通知いただいたお客様に対し、対象サービス当月分の月額利用料金の 10%に相当する金額を月額支払のお客様には翌々月の請求より返金分を減額いたします。また年払いのお客様に関しては支払月に返金分を減額した形にて請求書を発行いたします。

項目	計算式
月間稼働率	$(\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$
減額	基本契約の月額費用×減額率(消費税は対象外となります)

※DirectCloud 品質保証制度 (SLA) 利用規約に則り、サーバーの月間稼働率が、99.95%に満たなかった場合、ダイレクトクラウドでは、当月分の利用料金の 10%に相当する金額を翌々月以降減額いたします。

適用範囲

- 基盤システムに起因する障害が稼働中の仮想サーバーに発生した場合
- 弊社で管理しているネットワークに障害が発生した場合

適用の除外

- 弊社のネットワークに接続するための回線に障害が発生した場合
- 弊社管理外の設備に起因して障害が発生した場合
- 弊社が保守作業を行う場合
- 本サービスの機能としての中断（フェイルオーバーにともなうサーバーインスタンスの再起動）
- 天災、疫病の蔓延、悪意の第三者による妨害行為により障害が発生した場合
- 利用約款の定める義務に违背する行為により障害が発生した場合

減額申請期限

当社システムが復旧した日から翌月の20日までに減額に関する申請手続きをしてください。

当該期間内に申請手続きをされない場合、減額を受けることはできません。

減額手続きにつきましては、品質保証制度減額申請書をダウンロードの上、当社まで郵送してください。

障害発生時の対応

・「復旧時間」、「復旧時点目標」について

弊社は、復旧時間を24時間以内と定めます。また復旧時点は24時間を目標とします。

・障害時のご連絡

障害が発生した場合、弊社では以下のページにて障害情報を掲載いたします。

<http://directcloud.jp/support/maintenance>

その後、対象となるサーバーをご利用の皆様へ、メールにて障害発生のご連絡及び、障害復旧のご連絡をいたします。

また、システム障害が長時間におよぶ場合には進捗状況をメール、もしくは上記障害情報にてお知らせいたします。

・障害発生時、通知までの時間

障害の通知時間は障害が発生後、障害の検知及び現象の確認が行われてから60分以内に通知をいたします。

障害復旧時間に関しては、障害原因調査、復旧作業により復旧または障害状況の軽減対応が完了後、24時間以内に通知をいたします。

DirectCloud 利用規約

・品質保証制度（SLA）をご利用いただく場合、DirectCloud 利用規約 第15条（品質保証制度）をご確認ください。

<http://directcloud.jp/terms>

以下余白