

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%	
減額率 (稼働率に応じた値)	稼働率	減額率
	99.90%以上 99.95%未満	5%
	99.50%以上 99.90%未満	10%
	99.00%以上 99.50%未満	25%
	99.00% 未満	50%

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違背する行為により障害が発生した場合

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。

2017年5月30日
株式会社ダイレクトクラウド

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。

以下余白