

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

- DirectCloud-SURVEY をご利用の場合
- 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反する行為により障害が発生した場合

以下余白