

# サービスレベルアグリーメント (SLA)

## 1 用語説明

### (1) 月間総時間 (時間)

毎月 1 日から末日までの総時間 (当月日数 × 24 時間) とします。

### (2) 月間障害時間 (時間)

障害発生によりサービス停止した時間の当月累計時間とします。

※サービス停止とは、お客様が当社と契約した対象サービスへ全くアクセスできない状態 (サービスにアクセスできない、画面が表示されない等) を示します。

※障害時間は以下いずれかの時点から起算し、サービス復旧を当社が確認するまでの時間とします。

- ① 当社が障害の事実を確認し、お客様へ障害通知した場合は、障害の発生時刻
- ② 当社が障害時間を特定できず、お客様から当社に対しての通知にもとづき当社が障害の事実を確認した場合は、その通知時刻

※二次障害等によるサービス停止、および復旧時間は障害時間には含みません。

※以下の障害発生に伴うサービス停止時間は障害時間に含まれません。

- ・ 天災地変、疫病の蔓延、その他の不可効力によりサービス停止した場合
- ・ 当社製造以外 (第三者) のソフト、OS に起因して障害が発生した場合
- ・ 利用者の故意、または過失に起因して障害が発生した場合
- ・ DDoS 攻撃等、第三者の攻撃による妨害行為その他の攻撃を受けた場合
- ・ お客様もしくは第三者が提供するサービスに起因して障害が発生した場合
- ・ 当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
- ・ 当社管理外の設備に起因して障害が発生した場合
- ・ 当社で採用している第三者製のソフトウェア、機器等に起因して障害が発生した場合
- ・ 利用規約に定める義務に違背する行為により障害が発生した場合
- ・ その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象が発生した場合

### (3) 月間稼働時間 (時間)

当月における本サービスの提供 (稼働) 時間とし、算出方法は以下とする。

月間稼働時間 = 月間総時間 - 月間障害時間

※月間総時間にはメンテナンス時間が含まれます。

### (4) 月間稼働率 (%)

当月における本サービスの稼働率とし、算出方法は以下とする。

月間稼働率 = 月間稼働時間 ÷ 月間総時間 × 100

※ (1) 月間総時間、(2) 月間障害時間、(3) 月間稼働時間の関係性は次の通りとなります。

(1) 月間総時間 (当月日数 × 24 時間)	(2) 月間障害時間
	(3) 月間稼働時間 ※メンテナンス時間が含まれます

## 2 サービス品質保証

### (1) 月間稼働率

95.0%以上

### (2) データ保証

最終契約月から当月までのお客様登録データに対するデータ保全 (データ欠損防止)

### 3 保証する品質を下回った場合について

(1) 月間稼働率が 95.0%未滿となった場合

お客様からの申請により、当月分の利用料の 50%を返金いたします。

※メンテナンスに伴うサービス停止期間が長期にわたる場合は、別途相談とさせていただきます。

(2) データ欠損が発生した場合

お客様からの申請により、データ欠損した月の利用料を返金いたします。

※当社運営データセンターのハードウェア故障による障害起因で発生したデータ欠損のみ対象となります。

※データ欠損発生有無は、お客様からの申請により、当社運営データセンターのハードウェア故障による障害起因で発生した可能性、およびお客様ご承認のもとデータ調査を行い、当社にて判断します。

※データ欠損が複数月にわたり範囲が特定できない場合は、最大、最終契約月からデータ欠損が判明した月までの利用料を返金いたします。

※データ保証対象期間、返金対象期間の概要は次の通りとなります。

		データ欠損発生月	当月
	前回契約期間	現契約期間	
データ保証対象期間	対象外	 最終契約月から当月までの期間が対象	
返金対象期間 ※データ欠損範囲が特定できている場合	対象外	 データ欠損発生月のみ対象	
返金対象期間 ※データ欠損範囲が特定できない場合	対象外	 最大、最終契約月から当月までの期間が対象	

### 4 申請方法

当社の担当者、または本サービスのサービスデスク「navinect-c-sd@toppan.co.jp」宛に下記項目をメールでご連絡ください。

● 申請先

- ・ 当社担当者 メールアドレス
- ・ NAVINECT クラウド サービスデスク宛メールアドレス：navinect-c-sd@toppan.co.jp

【注意事項】

※申請期限は障害復旧日から翌月の末日までとします。

※申請頂いた内容を、当社にて確認できない場合には、返金対応できませんのでご了承ください。

【返金対応について】

※返金対応は契約者 ID 単位となります。

● 申請内容

- ・ 会社名
- ・ 管理責任者様名
- ・ 契約者 ID
- ・ 障害発生/復旧日時

### 5 SLA の変更

当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、ご契約時にご登録いただいたメールアドレス宛に通知します。