

# CWJ SaaSサービス品質保証（SLA）

2015年 9月 1日 第5.0版

株式会社サイバーウェイブジャパン

## 当社 CWJ SaaS サービスの品質保証について

株式会社サイバーウェイブジャパン(以下、「当社」といいます)が提供する CWJ SaaS サービス (以下、「本サービス」といいます)のサービス提供に関する品質の保証(Service Level Agreement 以下、「SLA」といいます)を次の通り設定します。

### 1. SLA 適用の前提条件

SLA 適用の前提条件は下記の通りです。

- (1) 別途定める本サービスの利用に関する CWJ SaaS サービス契約約款(以下、「約款」といいます)記載事項、および、当社が別で指定する操作方法等を遵守して利用していること。
- (2) 管理者 ID、パスワード、利用者 ID、パスワード等の使用について、約款第 28 条(アカウント管理)に従った、適切な管理が行えていること。
- (3) 使用に際して、サービス環境に対し、著しい負荷を与えるような使い方やプログラム、あるいはサービス環境では利用できないプログラムの設置、使用等が無いこと。
- (4) サービス対象ドメインのレジストラ及び DNS の運用管理が共に当社であること。
- (5) 当社メンテナンス時間および上位 ISP(上位 ISP とを結ぶ専用線を含む)、当社データセンターのメンテナンスは除きます。
- (6) ビジネス・スイート by CWJ Cloud にて提供される Web サーバホスティング、desknet's NEO by CWJ Cloud (desknet's by CWJ Cloud を含む)のオプションサービスとして提供されるメールサーバ・Web サーバホスティングについては SLA 適用範囲外とします。

### 2. 適用対象

当社は以下の4項目について SLA の対象とします。

項番	対象
1	アプリケーションの運用に関する可用性、信頼性及び性能
2	障害、メンテナンスに関する通知性
3	データ管理に関する信頼性及び性能
4	セキュリティに関する信頼性

### 3. サービス範囲と保証値

#### (1) アプリケーションの運用に関する可用性、信頼性及び性能

範囲	当社データセンター内の、上位 ISP 等との接続点より当社当該アプリケーションが稼働するサーバ機器までとします。 ※当社データセンター外は対象外といたします。 定期メンテナンス、必要に応じたメンテナンス実施時は対象外とします。
保証値	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間 99.9%以上の可用性を保証します。(年間稼働保証率) (故障によるサービスの供給停止時間が年間 0.1%以内)</li> <li>・連続したサービス停止時間を 8 時間 45 分以内と保証します。</li> <li>・下記項目について一定サイクルでの死活監視を実施します。 当該アプリケーションが稼働するサーバ機器の必要なサービスポート : 10 分 当該アプリケーションが稼働するサーバ機器 : 10 分 当該アプリケーションが稼働するサーバ機器が接続する通信機器 : 10 分</li> </ul>

#### (2) 障害、メンテナンスに関する通知性

範囲	当該サービスに関わる機器類の障害発生時、および、メンテナンス時とします。
----	--------------------------------------

保証値	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社営業時間内において、当社が障害発生であることを検知した時刻から 2 時間以内に、契約時に契約者から通知されたメールアドレス(以下、「契約者通知アドレス」といいます)宛へのメール発送、または、当社が別で指定する Web サイト上で障害発生の旨を通知します。ただし、契約者通知アドレスへの到着時間は、上記時間に限らないものとします。</li> <li>・メンテナンス等によるサービスへの影響に関する通知は、実メンテナンス実施日から起算して 2 週間以上前に契約者通知アドレス宛へメール、または、当社が指定する Web サイト上で通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。</li> </ul>
-----	---

(3) データ管理に関する信頼性及び性能

範囲	本サービスの提供に関連する全てのデータ
保証値	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動作するサーバ機器類等の故障を考慮し、冗長サーバ構成でサービスを提供します。</li> <li>・契約約款第 29 条(バックアップ)第 2 項に従いバックアップを実施します。</li> </ul>

(4) セキュリティに関する信頼性

範囲	本サービスの提供に関連する全ての機器
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24 時間 365 日障害監視を実施します。</li> <li>・NTP サーバを使用したシステム時刻の同期を行います。</li> <li>・セキュリティパッチは、緊急性があると判断されたもの、または、当社が必要と判断したものに限り、適宜、計画メンテナンス時に適用いたします。</li> <li>・ファイアウォールによる不正接続の防止を行います。</li> <li>・アプリケーションレベルでの ID および PW による利用者の認証(ID および PW の登録、変更、削除等管理者機能の提供)を提供します。</li> <li>・接続元 IP アドレス制限により利用者の特定を行うサービスを提供します。</li> </ul>

4. SLA 適用時の条件

当該事象発生から 30 日以内に契約者から申し出があった場合とし、本サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき事由により、「3. サービス範囲と保証値」に定める保証値で本サービスを提供できない事態が発生した場合とします。

5. 計算方法

次に定める事項に基づき、月額利用料の返還額(もしくは減額)を計算します。

(1) 障害の時間

当社は次に定める事項に基づき1障害の時間を定義します。

① 障害発生時刻

当社が障害を発見、検知、または、認識している場合は、当社が契約者に通知した通知書(契約者通知アドレスへのメール、または、当社が別で指定する Web サイト上での通知等)記載の時刻を障害発生時刻とします。

契約者が障害を発見した場合は、障害発生である旨を当社に通知し、当社による状況確認後に当社が確定した時刻を障害発生時刻とし、当社が契約書に通知した通知書(契約者通知アドレスへのメール、または、当社が別で指定する Web サイト上での通知等)記載の時刻を障害発生時刻とします。

② 障害復旧時刻

当該障害の復旧を当社が確認を行い、契約者に通知した通知書(契約者通知アドレスへのメール、または、当社が別で指定する Web サイト上での通知等)記載の時刻を障害復旧時刻とします。

③ 障害時間(障害時間)

障害発生時刻から障害復旧時刻までの時間を、障害時間とします。

## (2) 年間障害の期間

次の期間で発生した障害の時間を積算したものを年間障害時間とします。

期間	契約開始後の1年間は、契約日(約款第8条に従います)を起算日とし、契約期間内において最大1年間を期間とします。契約日から1年を経て継続して契約されている場合、契約日から(365+1)日目を翌年の起算日とし、起算日から契約継続期間内において最大1年間を期間とします。翌年以降についても、同様とします。
----	---

## (3) 計算方法

## a. 年間稼働保証率に満たない場合

項目名	単位	計算式(または、定数)
保証率	%	<b>保証値</b>
年間標準時間	分	365日×24時間×60分
年間保証時間	分	{365日×24時間×60分×保証率} <small>小数点以下切捨</small>
年間無保証時間	分	年間標準時間－年間保証時間
個別障害時間	分	<b>1障害時間で15分以上となる障害時間</b> ※1障害時間で、15分未満となるものは個別障害時間に含めません。
年間障害時間	分	<b>「(2)年間障害の期間」の期間中の個別障害時間を積算した時間数が、60分を超えるものの累計時間(分)</b>
対象時間	時間	(1) (年間障害時間－年間無保証時間) > 0 の場合 {(年間障害時間－年間無保証時間) / 60分} <small>小数点以下切捨</small> (2) (1)以外の場合 <b>0</b>
月額利用料時間単価 ※税込	円/時間	{サービス利用料(月額利用料(税込)) / (30日×24時間)} <small>小数点以下切捨</small> ※上記計算式で、サービス利用料(月額利用料)として適用されるものは、個別障害時間内において、契約者が契約中の約款別紙に記載されたサービス品目毎の当該サービス利用料(月額利用料)とします。従って、個別障害時間内において契約中のサービス品目の何れか一つが該当する場合は、該当した一つのサービス品目のサービス利用料のみ適用できるものとします。
返還額(円)※税込	円	<b>対象時間 × 月額利用料時間単価</b> ※ただし、返還額の上限は、5.(4)に従います。

## b. 8時間45分を超える連続したサービス停止の場合

項目名	単位	計算式(または、定数)
保証値	—	<b>サービス停止時間は連続して8時間45分を超えない</b>
個別障害時間	分	(1) 1障害時間が8時間45分(525分)を超える場合 <b>1障害時間</b> (2) 1障害時間が8時間45分(525分)未満の場合 <b>0時間</b>
対象時間数	—	{1障害時間 / ((8時間45分) × 60分)} <small>小数点以下切捨</small>
返還額(円)※税込	円	<b>対象時間数 × 月額利用料時間単価</b> ※月額利用料時間単価は、5.(3).a表内に従います。 ※ただし、返還額の上限は、5.(4)に従います。

(注1) 上記a.、b.表内の計算式で、{式または値等} 小数点以下切捨と表記されている部分は、{式または値等}の式で算出される値、または、値等に小数点以下が発生する場合、小数点以下を切り捨てた正の整数値を{式または値等} 小数点以下切捨の計算結果の値とします。

(注2) 上記a.、b.表内のサービス利用料(月額利用料)は、12ヶ月一括払い、または複数月一括払いを行っている契約者の場合、一括払いの料金を、定められた一括払いの月数(12ヶ月払いの場合は12)で除した数(小数点以下の端数は切り捨て)をサービス利用料(月額利用料)とします。

(4) 返還

当社は、契約者に対し、契約者の請求に基づき、返還額の上限を契約者の当該サービスの一ヶ月の月額利用料とし、上記「(3)計算方法」にて算出した返還額を、次回の請求から差し引き返還を行えるものとします。若しくは、当該サービスの、返還相当額のサービスの提供又はサービス期間の延長をもって代えることが出来るものとします。

契約者は、当該請求をなし得ることとなった日から3ヶ月以内(3ヶ月目の当該日が、土曜、日曜、祝日の場合には、その直前の当社営業日まで)に請求をしなかったときはその権利を失うものとします。

(5) 免責事項

当社は、約款第33条(免責)の定めに従い免責されるものとします。また、以下に掲げた事項についても、一切その責を負わないものとします。

【1】当社の責めに帰すべき事由によらずに当社サービスを提供できなかったときは、当社は一切その責を負わないものとします。

【2】当社は、契約者が当社サービスを利用することにより得た情報等(コンピュータプログラムを含みます。)について何らの保証責任も負わないものとします。また、これらの情報等に起因して生じた一切の損害等に対しても、何らの責任を負わないものとします。

【3】当社は理由の如何にかかわらず、契約者が当社サービス用のファイルに書き込んだ情報が改竄又は削除されたことに起因して当該契約者に損害(直接、間接、特別、得べかりし利益の損害等を問わない)が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。

【4】契約者が、当社サービスの利用に関連し、他の契約者又は第三者に対して損害を与えたものとして、他の契約者又は第三者から何らかの請求がなされ、又は訴訟が提起された場合、契約者は、自らの費用と責任において当該請求又は訴訟を解決するものとし当社が相手方とされた場合には、その対応費用の負担も含め、当社を一切免責するものとします。

6. SLA 適用の手続

(1) 適用の申請

SLA 適用の対象となる事象が発生し、かつ、「4. SLA 適用時の条件」を満たす場合に契約者はSLA 適用の手続の申請を行うことができます。

申請の期限	「4. SLA 適用時の条件」記載の通りとします。
申請方法	当社が定める書面に必要事項を記入し、郵送等の後日授受の確認を行える手段での通知に限るものとします。

(2) 受理と確認

当社は SLA 適用の申請に基づき対象となる事象の確認を行ったのち、SLA 適用の処理を行います。

- 
- 2010.7.1 初版
  - 2011.4.1 年間可用性保証を 99.9%に変更
  - 2012.7.2 By mCloud シリーズ提供開始に伴い 1.(6)を追加
  - 2013.8.7 desknet's NEO By CWJ Cloud 提供開始に伴い 1.(6)を変更
  - 2015.9.1 「mSaaS」から「CWJ SaaS」へのサービス名称変更に伴う改定