

J-Stream Equipmedia サービスレベル契約(SLA)

このサービスレベル契約（以下、SLA）は、J-Stream Equipmedia サービス（以下、EQ）のうち、Enterprise エディション契約（以下、本サービス）に対してのみ付帯します。

SLA および SLA に付帯する補足資料は、本サービスの品質水準を定め、定義した水準を下回った場合、該当する本サービスご契約者（以下、お客様）に対して将来の利用料の一部を減額する権利を付与することを定めます。

なお、SLA は本サービス単体の SLA であり、EQ と連携して提供される弊社別サービスおよび、EQ 連携の外部サービスの動作や稼働時間を保証するものではありません。

月間稼働率のコミットメント

本サービスは、月間稼働率として、99.50% を保証します。

月間稼働率は以下の計算式で算出いたします。

$$\text{月間稼働率(\%)} = (\text{月間稼働時間} - \text{当月内ダウンタイム}) \div \text{月間稼働時間} \times 100$$

月間稼働率は月初日から月末日までの間で、一月毎に算出されます。

月間稼働時間の情報は、お客様がオンラインで閲覧可能なシステムステータスページを通じて提供します。

ダウンタイムの定義

SLA における「ダウンタイム」とは、本サービスご契約期間中に、SLA で定義された対象機能について完全に利用できなかった時間（単位：分）の合計を指します。本サービスでは、サーバー監視ソフトを利用して、Web サイトテストなど本サービスの外部より監視を行い、弊社が定義するサービス機能(SLA 計測対象となる機能)を利用できなかった時間を算出しています。この弊社にて定義された監視で、「完全に利用不能」と判定された時間のみがダウンタイムとなります。

ただし、以下の場合には、ダウンタイムに含まれません。

- ・ メンテナンス作業に伴うサービスの中断時間（計画、臨時、緊急、無告知問わず）
- ・ 弊社にて定義された監視で検知していないサービス断や異常、遅延
- ・ 外部に設置したサーバー監視ソフトのネットワークの断や、監視ソフト側のエラーの場合
- ・ 本サービスの一部のお客様にのみ生じた部分的な障害、お客様個別の環境起因で発生している障害など

なお、弊社から本サービスご利用中のお客様へ通知しております「障害情報」や「既知の問題」には、SLA 対象外のものも含むため、弊社から通知した「障害情報」が SLA 対象のダウンタイム時間を表すものではありません。

SLA 計測対象となる機能の定義

SLA 計測対象となる機能の定義は、SLA とは別に、EQ カスタマーサイト等、EQ サービスご契約者がオンラインで閲覧可能な場所に記載いたします。なお、これら計測対象とする機能は、本サービスの機能追加・変更・終了などに伴い、事前に告知なくその内容や対象範囲、条件を変更する場合があります。

SLA 計測対象の機能は、お客様およびエンドユーザーが、適切なハードウェアと十分な帯域幅がある環境からの利用で正常動作することを前提としております。

料金補償

本サービスの月間稼働率が以下の条件に該当した場合は、お客様に以下の補償をいたします。

(本サービスの SLA 計測対象機能全体として)

月間稼働率が 99.50%未満の場合 月額料金 10%の減額

- SLA の適用対象となるお客様は、減額対象月に本サービスと同等のサービスを契約されているお客様に限るものとします。
- 料金補償が発生する場合、お客様は、該当月末日から翌月 10 営業日 (弊社が定める営業日基準とします) 以内に、EQ カスタマーサイト内の所定の申請フォームより申請をしてください。
- 定められた期間内に申請がない場合は、SLA に係る料金補償は行いません。
- 補償が発生する場合、お客様の翌々月に降に発生する請求処理の料金より、SLA で定める範囲において補償金額に相当する額を減額いたします。
- 契約期間が月中開始/終了などの場合で、該当月における本サービスの利用が月初から月末までに満たさない場合は、SLA 適用外になります。
- 月末月初に跨ぐダウンタイムが発生した場合、原則、一月ごとに算定し、月間稼働率を算出するものとします。
- ただし、連続で 3.6 時間(216 分) を超えるダウンタイムが月跨ぎで発生し、かつ、跨ぐ前後の月の稼働率の結果が SLA 適用外となった場合、その障害時間は、後月に生じた障害とみなして、SLA 適用対象として扱います。なお、この場合、当該ダウンタイムは前月の障害時間には算入しないものとします。
- 本サービスが販売代理店 (リセラー契約者) を通じて提供されている場合、SLA 上では「お客様」は「販売代理店」を意味し、弊社からの補償は販売代理店に対して適用されます。

免責事項

以下の内容でダウンタイムが発生した場合は、補償の対象外といたします。

- 本サービスの提供に必要な外部システム (Amazon Web Services、Google Cloud Platform、Microsoft Azure 等) が、外部システム側の障害やメンテナンスにより利用できなくなった場合
- 本サービスで利用している上位インターネットサービスプロバイダまたはトランジットプロバイダによるブロッキングまたはスロットリングが発生した場合
- 弊社が実施する弊社汎用アプリケーション基盤およびネットワーク等インフラのメンテナンス作業による中断 (計画、臨時、緊急、無告知問わず)
- 原因の如何を問わず、障害が継続した時間を測定できない場合
- 第三者からの攻撃、妨害による場合 (DDoS 攻撃を含む)
- お客様の環境、または本サービス設備以外の不具合による場合
- お客様 (利用者) が契約約款または法令などに違反したことによる場合
- 火災、停電などにより本サービスの提供ができなくなった場合
- 地震、噴火、洪水、津波などの天災地変等、当社の合理的支配を超える事象により本サービスの提供ができなくなった場合
- 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議などにより本サービスの提供ができなくなった場合
- そのほか運用上あるいは技術上の理由により、弊社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合

優先適用

SLA と他の規定類とに矛盾が生じた場合は、SLA の定めが他の規定類に優先して適用されます。
また、SLA とは別に、個別の SLA を締結されている場合は、個別の SLA が優先されます。

改訂履歴

| 作成・改訂 | 改訂箇所 |
|----------------|------|
| 2023 年 4 月 1 日 | 初版 |