

高火力 PHY 品質保証（SLA）の詳細

■ネットワーク稼働率に関する保証について

1. 稼働率に伴う返金

さくらインターネット株式会社（以下「当社」といいます。）は、利用者が利用する「高火力 PHY」におけるネットワーク（当社の測定サーバから、利用者が利用するサーバが接続されるネットワーク機器までのネットワークを品質保証の適用範囲とします。以下、「SLA 適用ネットワーク」といいます。）の月間稼働率が 99.95%に満たなかった場合、当該稼働を満たさなかった部分に相当する SLA 適用ネットワークを利用するサーバサービスの月額料金（サーバ料金のみを対象とします。以下、「返金対象月額料金」といいます。）について返金するものとします。

2. 月間稼働率の算出方法

SLA 適用ネットワークの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$$

月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間とします。

累計障害時間とは、当社が当社ホームページの障害情報で報告した時間または利用者の申請により当社が障害の発生を認めた時間とします。

3. 申請

利用者は、利用者が利用する SLA 適用ネットワークの月間稼働率が 99.95%を下回ったと考える場合、当社所定の様式により、当月の翌月 15 日までにその事実を当社に申請するものとします。

当社は、当該申請に基づき調査した結果、当社の責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当月における SLA 適用ネットワークの月間稼働率が 99.95%を下回ったと判断した場合、次項に定める場合を除き、第 1 項の返金を行うものとします。

返金は、以下の算式に基づいて算定し、返金を行う事由の生じた月の翌月以降に返金することで行うこととします。

$$\text{返金金額} = (99.95\% - \text{月間稼働率}) \times (\text{返金対象月額料金})$$

4. SLA 適用除外条件

第 1 項および第 3 項の要件を満たす場合であっても、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は返金を行わないものとします。

1. 外部からの DoS とと思われるトラフィックによる通信障害
2. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
3. 当該 SLA 適用ネットワークを利用するサーバサービスの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
4. 利用者が、当社が定める約款に違反したことに起因する場合
5. サーバ内にインストールされた OS、ドライバ、ミドルウェア等、利用者が構築したサーバの環境に起因する障害の場合
6. 利用者のクライアント PC 環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
7. オプションサービス提供に伴うサーバの停止等、「高火力 PHY」の仕様に起因する場合
8. 利用者の過失に起因する場合
9. 第三者からの攻撃、妨害等に起因する場合
10. 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
11. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動等の事由による場合
12. 当社の責によらず、ネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
13. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合
14. 料金体系が時間課金の場合
15. 高火力 PHY のボンディング設定において「ボンディングなし」を選択され、ネットワークの冗長構成を解除された場合
16. インターコネクトネットワーク

5. 稼働率に伴う返金申請について

SLA 適用ネットワークの月間稼働率が 99.95%を下回ったと考えられる場合は、以下の方法で「返金申請」を行ってください。

下記のメールアドレス宛てに必要事項を記入してお送りください。

support@sakura.ad.jp

件名を「**高火力 PHY 返金申請書（ネットワーク稼働率）**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバのサービス CD
- ・障害が発生した日時
- ・障害が収束した日時

件名を「**高火力 PHY 返金申請書（ネットワーク稼働率）**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバの標準 IP アドレス
- ・障害が発生した日時
- ・障害が収束した日時

■ハードウェア交換作業時間に関する保証について

1. ハードウェア交換作業の所要時間が超過した場合の返金

当社は、1回のハードウェア交換作業の所要時間が、1サーバにつき4時間を超過した場合、ハードウェア障害が発生したサーバサービスの日割料金（月額料金を30で割った額）について返金するものとします。

2. ハードウェア交換作業の所要時間の考え方

ハードウェア交換作業の所要時間とは、交換対象の部材が確定し、利用者からの依頼に基づきハードウェア交換作業を開始してから、完了するまでに要した時間とします。

3. 申請

利用者は、1回のハードウェア交換作業の所要時間が1サーバにつき時間を超過したと考える場合、当社所定の様式により、当月の翌月15日までにその事実を当社に申請するものとします。

当社は、当該申請に基づき調査した結果、ハードウェア交換作業の所要時間が4時間を超過したと判断した場合、次項に定める場合を除き、第1項の返金を行うものとします。

返金は、返金を行う事由の生じた月の翌月以降に返金することで行うこととします。

4. SLA 適用除外条件

第1項および第3項の要件を満たす場合であっても、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は返金を行わないものとします。

1. 障害該当箇所がストレージであった場合
2. ベンダ提供のファームウェア等ソフトウェアの不具合に起因する障害の場合
3. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
4. サーバサービスの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
5. 利用者が、当社が定める約款に違反したことに起因する場合
6. サーバ内にインストールされた OS、ドライバ、ミドルウェア等、利用者が構築したサーバの環境に起因する障害の場合
7. オプションサービス提供に伴うサーバの停止等、「高火力 PHY」の仕様に起因する時間超過の場合
8. 利用者の過失に起因する場合
9. 第三者からの攻撃、妨害等に起因する場合
10. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動等の事由による場合

- 11.その他、ハードウェア交換作業に時間を要すると当社が判断し、利用者に事前に通知した場合
- 12.料金体系が時間課金の場合

5. 所要時間が超過した場合の返金申請について

ハードウェア交換作業の所要時間が4時間を超過したと考えられる場合は、以下の方法で「返金申請」を行ってください。

下記のメールアドレス宛てに必要事項を記入してお送りください。

support@sakura.ad.jp

件名を「**高火力 PHY 返金申請書（ハードウェア交換）**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバのサービス CD
- ・お客様が依頼された交換作業の作業開始日時
- ・交換作業の完了報告を受信した日時

件名を「**高火力 PHY 返金申請書（ハードウェア交換）**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバの標準 IP アドレス
- ・お客様が依頼された交換作業の作業開始日時
- ・交換作業の完了報告を受信した日時

(20240131)