

desknet's クラウド  
サービス品質保証(SLA)

---

株式会社 ネオジャパン

## 目 次

1. SLA 適用の前提条件	3
2. 適用対象	3
3. 保証値	3
4. SLA 適用時の条件	5
5. 計算方法	5
6. SLA 適用の手続き	7
附則	7

## 当社 desknet's クラウドサービスの品質保証について

株式会社ネオジャパン(以下、「当社」といいます)が提供する desknet's クラウドサービス (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)を設定し、当社が定める保証値に満たなかった場合、契約者に対し、利用料金の一部を返還(もしくは減額)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 desknet's クラウドサービス利用約款(以下、「約款」といいます)記載事項を遵守して利用していること。
- (2) 当社ホームページ記載のアプリケーション推奨利用環境において利用していること。
- (3) 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、第三者への漏洩等なく正しく運用されていること。
- (4) 使用に際して、サービス環境に著し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。
- (5) 当社メンテナンス時間および上位キャリア、データセンターのメンテナンスは除く。

### 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。

(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)	サポートに関する可用性及び応答性
(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	当社が利用しているクラウドプロバイダの提供しているサービス内までとします。 (クラウドプロバイダのサービス外側は SLA 範囲外とします。) 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%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 1%以内)</li> <li>•連続したサービス停止時間を 12 時間以内と保証します。</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。  Web サービス 10 分 プラットフォーム 10 分</li> </ul>
-----	--

## (2) サポートに関する可用性及び応答性

範 囲	<p>別途サービス約款に定めるサポートセンター(当社カスタマーセンター)の運用時間内で対応いたします。</p> <p>電話(フリーダイヤル)、FAX、電子メールにて対応します。</p> <p>サポート内容範囲は、サービス利用方法および操作方法に関するヘルプデスクサポートならびに障害等対応とします。</p>
保証値	<ul style="list-style-type: none"> <li>•メールによる問い合わせの場合、翌営業時間内に回答電話による問い合わせの場合、即時対応とします。</li> <li>•サポートセンター運用時間内においては、障害発生時の連絡は 1 時間以内とします。</li> <li>•メンテナンス等によるサービスへの影響に関する連絡は原則として二週間前にメールまたはウェブサイト上で通知。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。</li> </ul>

当社お客様相談窓口:(ご相談および苦情受付等)

•株式会社ネオジャパン カスタマーセンター

受付時間: 9:00~17:30(UTC+9、土日祝日及び当社休業日を除く)

フリーダイヤル:0120-365-800 FAX:045-640-5918

電子メール: [cloudsupport@desknets.com](mailto:cloudsupport@desknets.com)

•株式会社ネオジャパン 障害窓口

サービスの障害等により本サービスが利用できない場合のご連絡窓口

受付時間: 当社営業日の 00:00~09:00 及び 17:30~24:00(UTC+9)

土日祝日及び当社休業日の 00:00~24:00(UTC+9)

利用対象者:クラウド版サポートサイトに登録されたお客様

利用方法:クラウド版サポートサイトに定めるとおり

## (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	・システム全体のバックアップは毎日深夜実施(一定の世代管理を実施)します。

## (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のみ対応します。または、必要レベルに応じ計画メンテナンス時に実施します。</li> <li>・ID および PW による利用者の認証 (ID および PW の生成、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 15 日以内に申し出があった場合に適用します。

また、当社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 カウント開始時刻(発生時刻)

契約者からの障害の発生時刻の申請に基づき当社が発生時刻の確認を行い、確定した時刻とします。ただし当該時刻のカウント終了時刻(復旧時刻)より 48 時間以内に契約者が当社に通知を行わなかった場合は、当社が障害発見を行い、契約者に通知を行った通知書記載の発生時刻とします。

## ② カウント終了時刻(復旧時刻)

累積終了時刻は、当該障害の復旧を当社が確認を行い、契約者に復旧の通知を行った障害復旧通知書記載の障害復旧時刻とします。尚、この障害復旧時刻は契約者から 48 時間以内に障害継続の申請がない場合に確定します。

## ③ 障害時間(障害時間)

カウント開始時刻からカウント終了時刻までの時間とします。

## (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	契約開始日から 365 日単位
----	-----------------

## (3) 計算方法

## a. 年間稼働保証率に満たない場合

保証率	保証値
年間標準時間	365 日×24 時間
年間保証時間	365 日×24 時間×保証率
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)	1障害時間で 15 分未満を切り捨てた時間
年間障害時間(分)	「(2)年間障害の期間」の期間中の個別障害時間の積算で1時間を超えるものの累計時間
対象時間(分)	年間障害時間－年間無保証時間
月額利用料単価(時間)	サービス利用料(月額利用料) ÷ (30 日×24 時間)
返還額(円)	対象時間 × 月額利用料単価

## b. 12 時間を超える連続したサービス停止の場合

保証値	サービス停止時間は連続して 12 時間を超えない
個別障害時間(分)	1障害時間
対象時間数	1障害時間÷12(小数点以下切捨)
返還額(円)	対象時間数 × 月額利用料単価

## (4) 返還

返還する費用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います。もしくは、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。

尚、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) 返還対象

返還対象は、アプリケーション利用料のみとします。その他のオプションは対象となりません。

#### (6) 免責事項

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。

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。

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が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。

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、「3. SLA 適用の条件」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。

2012年5月8日より実施いたします。

附則

2015年9月1日より実施いたします。

附則

2024年4月1日より実施いたします。