
SLA 品質保証制度について

内容

品質保証（SLA）の詳細.....	2
1.稼働率に伴う減額.....	2
2.月間稼働率の算出方法.....	2
3.SLAのお申し込み手続きと申請.....	2
お申し込み手続き.....	2
減額申請.....	3
SLA適用除外条件.....	4

品質保証（SLA）の詳細

1.稼働率に伴う減額

クララオンラインは、お客様が利用する「JP6 シリーズサービス」におけるサーバ(以下、「SLA 適用サーバ」といいます)の月間稼働率が 99%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当該利用サービスの利用料金(「サーバ料金+ハードウェア構成変更料金」のみを対象とします。)について減額するものとします。

2.月間稼働率の算出方法

SLA 適用サーバ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なります。

累計障害時間とは、以下の各号のいずれかの状態(以下、「障害」といいます)が生じたことを、クララオンラインのホームページの障害情報、障害報告書、またはお客様がこれを証明することができる時間をさします。

1. お客様の SLA 適用サーバの電源が入らない状態
2. お客様の SLA 適用サーバに全くアクセスできない状態

3.SLA のお申し込み手続きと申請

お申し込み手続き

特別な手続きや追加料金は一切不要です。SLA 適用サーバをご利用のすべてのお客様が対象となります。

減額申請

申請期限

お客様は、ご利用する SLA 適用サーバの月間稼働率が 99%を下回ったと考える場合、クララオンライン所定の様式により、SLA の保証値を下回る事象が発生した日から 2 週間以内その事実を当社に申告するものとします。

適用判断

クララオンラインは、当該申請に基づき調査した結果、クララオンラインの責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当月における当該 SLA 適用サーバの月間稼働率が 99%を下回ったとクララオンラインが判断した場合に限り、第 1 項の減額を行います。

減額方法

減額は、当該減額を行う事由の生じた月の翌月または翌々月のご請求において減額処理を行わせていただきます。

SLA に基づく減額金額の上限は、SLA の保証値を下回る事象が発生した月にお客様がお支払い済の金額とします。また各種オプションサービスの料金は含みません。

申請方法

ご用意をさせていただく減額申請書にご記入の上、クララオンラインまでご郵送ください。翌月または翌々月のご請求において減額処理を行わせていただきます。

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、クララオンラインは減額を行わないものとします。

1. クララオンラインが必要と判断し、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
2. 当該 SLA 適用サーバ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
3. お客様が、クララオンラインが定める約款に違反したことに起因する場合
4. SLA 適用サーバ内にインストールされた OS、ドライバ、ミドルウェアなど、お客様が構築した当該 SLA 適用サーバの環境に起因する障害
5. お客様のクライアント 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
6. コントロールパネルの不具合など、オプション機能の問題に起因する場合
7. 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
8. 障害が継続した時間をお客様が証明できない場合
9. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
10. クララオンラインの責によらず、サーバ機器やディスクなどのハードウェアおよび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
11. お客様からのご要望による構成変更や、試験等による停止時間
12. その他、サービスの提供を中断する必要があると、クララオンラインが判断した場合
13. その他、パケットロス、インターネットへの部分的な到達性及びクララオンラインにとって不可抗力である場合