

フリービットクラウド Backup Orchestra 品質保証制度 (SLA) 利用規約

第1条 (使用可能状況)

フリービット株式会社 (以下「当社」といいます) の責に帰すべき事由により、フリービットクラウド Backup Orchestra (以下「本サービス」といいます) の利用者 (以下「利用者」といいます) において、利用中の本サービスの月間使用可能状況が 99.9%に満たなかった月がある場合、当社は、月間使用可能状況に応じて、利用者の当月の基本サービスのサービス料金に本条 2 項の定める減額率を乗じ算出した金額を、翌々月以降の利用料金から減額するものとします。なお、月間使用可能状況とは、利用者が当月中に利用した本サービスにつき、以下の数式により得られる値をいいます。

(1) 月間使用可能状況 = (月間総稼動時間 - 累計サービス提供停止時間) ÷ 月間総稼動時間 × 100

(2) 月間総稼動時間

該当月の日数 × 24 時間を指します。

(3) 累計サービス提供停止時間

利用者が利用中の本サービスが以下の各号のいずれかに定める状態 (以下、「障害状態」といいます。) となり、当社がその状態を確認できた時間であって、約款第 23 条 (本サービスの一時停止・利用停止) に定める停止は含みません。

① 本サービス利用者がクラウド上にバックアップしたデータに全くアクセス出来ない状態

2. 前項に定める月間使用可能状況に応じた減額率は以下の通りとします。

月間使用可能状況	減額率
< 99.9%	25%
< 99.5%	50%
< 99.0%	75%
< 98.0%	100%

3. 当社は、サービス提供停止が発生した月の翌々月以降の利用料金の請求額から控除することにより前項の減額対応を行うものとします。

第2条 (申請)

利用者は、自己が利用する本サービスがサービス提供停止状態であると認識した場合、当社所定の申請書により、当該サービス提供停止状態が発生した月の翌月末日までにその認識した事実を当社に申告するものとします。当社は、その申告に基づき当社が調査した結果、月間使用可能状況が 99.99%未満であり、かつ、その状態が当社の責に帰すべき事由に起因すると判断した場合に、第 1 条の減額対応を行うものとします。

第3条 (対象除外)

第1条及び第2条に定める要件を満たす場合であっても、当社が調査した結果、障害状態が以下の各号に定める事由に該当する場合、当社は、第1条の減額対応を行わないものとします。

- (1) 本サービスのメンテナンス（緊急メンテナンスを含む）の場合
- (2) 本サービスのサーバーやディスクのファイルシステムの問題に起因する場合
- (3) PC/サーバーにインストールされているドライバーまたはOS上の不具合による場合
- (4) 仮想化ソフトウェアの不具合による場合
- (5) 本サービスの導入に関連して発生した場合
- (6) 稼働時間の算定が利用者の計測のみにより認められる場合、または原因の如何を問わず障害が継続した時間を利用者が測定できない場合
- (7) 当社のインターネットネットワーク以外のインターネット環境（利用者保有ルータ等）の不具合による場合
- (8) 本サービスに関連する当社設備に対する外部からの攻撃、妨害などによる場合
- (9) 利用者が本サービスの約款に違反したことによる場合
- (10) 利用者が本サービスの料金その他の債務について、支払い期日を経過してもなお支払わない場合
- (11) 火災、停電、地震、噴火、洪水、津波戦争、動乱、暴動、騒乱、テロ、労働争議等その他の不可抗力により本サービスが提供できない場合
- (12) その他、運用上あるいは技術上の理由により、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合
- (13) 利用者が前項に定める申請を期間内に行わない場合、または申請内容に不備がある場合

以上