

フリービットクラウド VDC ENTERPRISE-FARM 品質保証制度 (SLA) 利用規約

第1条 (稼働率)

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 VDC ENTERPRISE-FARM (以下「本サービス」といいます) のご利用者 (以下「ご利用者」といいます) が利用中のサーバーの月間稼働率が 99.99%に満たなかった場合、当社は、ご利用者の当月分の基本サービスのサービス料金の 15%に相当する金額を利用料から減額するものとします。なお、月間稼働率とは、ご利用者が当月中に利用した全サーバーにつき、以下の数式により得られる値をいいます。

(1) 月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害状態時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

(2) 月間総稼働時間

ご利用者が当月中に利用中のサーバーが稼働した時間のことをいいます。尚、対象のサーバーが停止状態の時間は含まれません。

(3) 累計障害状態時間

ご利用者が利用中のサーバー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

① ご利用者が利用中のサーバーに電源が入らない状態

② ご利用者が利用中のサーバーに全くアクセスできない状態

③ ご利用者が利用中のサーバーに接続されているディスクに全くアクセスできない状態

第2条 (申請)

ご利用者は、自己が利用するサーバーが障害状態であると認識した場合、当社所定の申請書により、当該障害状態が発生した月の翌月 15 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、月間稼働率が 99.99%未滿であり、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 3 条の減額対応を行うものとします。なお、以下の各条件は当社の責に帰すべき事由からは除外するものとします。

(1) 当社のインターネットネットワーク以外の故障による場合

(2) 本サービスにおけ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

(3) ご利用者が本サービスの約款に違反したことによる場合

(4) ご利用者が本サービスの料金その他一切の債務について、支払い期日を 3 ヶ月経過してもなお支払われないとき

(5) その他不可抗力による場合

2 ご利用者が前項に定める申請を期間内に行わない場合、及び申請内容に不備がある場合は、当社は第 3 条の減額対応を行わないものとします。

第3条 (減額方法)

当社は、障害状態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第1条の減額対応を行うものとします。

第4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3条の減額対応を行わないものとします。

- (1) 本サービスのパフォーマンスに関する場合
- (2) 本サービスの機器メンテナンス（緊急メンテナンスを含む）の場合
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 仮想化ソフトウェアの不具合による場合
- (6) 管理画面の不具合による場合
- (7) 本サービスの導入に関連して発生した場合
- (8) 稼働時間の算定がお客様の計測のみにより認められる場合
- (9) 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

以上