

サービス品質保証（SLA）

株式会社ネットコム BB(以下「当社」と言います。)が運営する ZAiSEKI(以下「本サービス」と言います。)を安心してご利用いただくため、以下のとおりサービス品質の保証基準を設定いたします。万が一この保証基準を維持できなかった場合、利用料の一部を減額いたします。

■保証基準値

月間稼働率が保証基準値を下回った場合、下表のとおり利用料の一部を減額いたします。

なお、障害が発生した月(以下「対象月」と言います。)の利用料を超える減額や返金はいたしません。

	BASIC	PLUS+	ORIGINAL
サーバ稼働率	保証なし	99%以上	99%以上
減額料金	なし	対象月の利用料	対象月の利用料

※BASIC：ZAiSEKI BASICをご契約のお客さま

※PLUS+：ZAiSEKI PLUS+をご契約のお客さま

※ORIGINAL：ZAiSEKI ORIGINAL(専用版)をご契約のお客さま

※ZAiSEKI ORIGINAL(専用版)の利用料に、サーバ費用は含みません。

■稼働率の計算式

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※累計障害時間に、後述の除外事項は含みません。

■累計障害時間

お客さまが当社に対して、障害が発生している旨を通知し、

当社が障害の事実を確認してから復旧するまでの時間を「障害時間」とします。

月間の障害時間の合計を「累積障害時間」とします。

■除外事項

- －当社での保守作業に伴うサービスの中断(計画、緊急問わず)
- －お客さまが利用約款または法令などに違反したことによる場合
- －お客さまの環境、または本サービス設備以外の不具合による場合
- －第三者からの攻撃、妨害による場合
- －原因の如何を問わず、障害が継続した時間を測定できない場合
- －火災、停電などにより、本サービスの提供ができなくなった場合
- －地震、噴火、洪水、津波などの天災により、本サービスの提供ができなくなった場合
- －戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議などにより、本サービスの提供ができなくなった場合
- －そのほか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

■料金減額について

料金減額には、お客さまからの申請が必要です。

対象月の稼働率が保証基準を下回った場合、対象月の翌月 5 営業日以内に、

【zaiseki@netcombb.co.jp】へメールでご連絡をお願いいたします。

お客さまからの申請があったときは、本サービスに関する対象月の月額利用料に

相当する金額を、お客さまの次回請求から減額または銀行振込等によるご返金の対応を行います。

■注意事項

※対象月の稼働率が保証基準を下回った場合、対象月の翌月 5 営業日以内にご連絡ください。

※期限の過ぎた申請はお受けすることができませんので、ご注意ください。

※障害が除外事項に定める事由により生じたと当社が判断した場合、減額は行われません。

2021年07月01日 制定

2021年10月21日 一部改定

2024年03月17日 一部改定