

S L A (品質保証制度)

第1条 SLAの保証範囲

本SLAは、株式会社ディバータ(以下、「当社」といいます。)が提供するコンテンツ・マネジメント・システム「Kuroco」に適用されます。対象サービス毎のサービス稼働率に対し基準値を設定し、これを下回った場合に、対象サービスの利用額から設定料率に応じて、対象金額を減額いたします。

第2条 保証基準値

本SLAの対象サービスを以下の通り設定します。

対象サービス	保証値	減額率	
APIリクエスト	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
キャッシュされたAPIリクエスト	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
コンピューティング	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
CDN転送量	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
メール	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
ファイルストレージ	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%
Kuroco Edge リクエスト	月間稼働率99.9%以上	99.00%～99.9%未満	15%
		95.99%～99.00%未満	30%
		95.99%未満	50%

第3条 用語定義

障害

- ・ダウンタイムや問題が発生し、本サービスが完全停止している場合。
- ・障害発生の起点時間は、弊社監視チェックプログラムにより各種サービスの稼働状況を監視し、当社が障害と検知した時点とします。

※ 動作に問題が発生するが、基本的な提供サービスの利用継続が可能な場合は稼働時間扱いとします。ただし、その場合も早急な問題解決に取り組み、随時状況報告をいたします。

月間総稼働時間

- ・暦月の初日から末日までの期間を指します。

月間稼働率

- (1) 1ヵ月単位で対象サービス毎の稼働時間を計算します。
- (2) 月間稼働率(%) = (総稼働時間[分] - 障害時間[分]) ÷ 総稼働時間[分]

(3) メンテナンス時間は、障害時間に含まれません。

※お客様責任でサービスがご利用できなかった場合は適用されません。

第4条 減額手続き

当社は保証された品質のサービスを提供するよう努力いたしますが、万が一、品質がそれを下回った場合に、第2条に定める対象サービス毎の減額を適用いたします。減額の対象となる状況が発生した場合には、本SLAに基づき、障害が発生した当月もしくは翌月の、対象サービス料金毎のご請求分から、保証内容に応じた減額を自動的に適用いたします。

第5条 適用除外

SLA保証の不達成が、以下の要因によって生じた場合、または、それらの要因と関連する場合は本SLA適用外といたします。

- ・ インフラ供給元に起因しないネットワークへのアクセス回線に障害等が発生した場合。
- ・ 当社が事前に告知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス。
- ・ 当社またはインフラ供給元が適切に管理できない状況が発生した場合。(例: 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水、ストライキなど労働者の騒乱、輸送機関の停止・遅延、通信手段や第三者のサービスの障害・停止・遅延、未知のウイルス等による攻撃、第三者製のソフトウェアの不具合、本SLAを遵守するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態など)
- ・ バックボーンまたはバックボーン上位の障害発生時間帯
- ・ 当社およびインフラ供給元が直接管理できないDNS関連の問題。
- ・ 外部連携サービスにおけるトラブル、サービス提供の中断又は停止、本サービスとの連携の停止、仕様変更等による場合。具体的な対象外部連携サービスは以下の通り。
 - ・ Google Cloud Platform
 - ・ Fastly
 - ・ SendGrid
 - ・ Vimeo 等
- ・ お客様側のハードウェア、ソフトウェア、ネットワークアクセスに関する問題。
- ・ お客様の作為または不作為(または、お客様が指定・許可した第三者の作為または不作為)。
- ・ SLA対象外の障害によるサービス利用不可
- ・ お客様側の事情によるサービス利用不可
- ・ サービス利用規約に記載される「サービスの一時的な中断」に相当する事態によるサービス利用不可
- ・ 事前通知を行ったメンテナンス実施時間帯
- ・ 事前通知を行った緊急メンテナンス実施時間帯
- ・ その他当社の責めによらない事由による場合

以上