

別紙C サービスレベル

本サービスのサービスレベルは以下のとおりとします。

1. サービスレベル指標

サービスレベル指標は以下のとおりとします。

No.	サービスレベル項目	規定内容	基準値又は基準とする内容
1	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認	当社7営業日前までにメール及びホームページで通知
2	サービス稼働率	サービスを利用できる確率	99.72%以上 (*1)
3	アップグレード方針 (*2)	バージョンアップ/パッチ管理の方針	適宜バージョンアップ及びパッチ適用を実施 事前にメール及びホームページで通知
4	平均復旧時間	障害発生から修理/改修完了までの平均時間	3時間 (*3)
5	システム監視基準	システム監視基準	1時間ごとにPING監視
6	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス	当社に届出た契約者の連絡用メールアドレス宛に連絡
7	障害通知時間	異常検出後に連絡用メールアドレス宛に通知するまでの時間	当社が障害を検知してから1時間以内 (*1)
8	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類	ツールによる統計ログ
9	データ消去の要件	本サービスの契約終了/解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体の破棄の実施有無/タイミング、およびデータ移行など、契約者に所有権のあるデータの消去方法	本サービスの契約満了日または解約日から30日以内に本サービス用設備に記録された資料等を消去する 契約者が希望する場合、バックアップ対象となったデータを有償で返還する
10	情報取扱環境	当社のデータ取扱環境	JIS Q 27001:2006 (ISO/IEC27001:2005) を取得した国内データセンター事業者

(\*1) : No. 2 及び No. 7 については、「2. SLA (サービス品質保証制度) による保証内容」に基づき保証します。

(\*2) : アップグレード方針は SaaS プランのみ対象です。

(\*3) : 平均復旧時間の基準値は、サービス開始時点 (2010年6月1日) のものです。定期的に見直し更新します。

2. SLA (サービス品質保証制度) による保証内容

(1) 可用性保証

ナレッジコアのサービス稼働率が常に 99.72% 以上であることを保証します。

達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。

別紙C サービスレベル

サービス稼働率 (*4)	減額内容
99.50%以上～99.72%未満	当該月の月額利用料金の3%
99.00%以上～99.50%未満	当該月の月額利用料金の5%
97.00%以上～99.00%未満	当該月の月額利用料金の10%
95.00%以上～97.00%未満	当該月の月額利用料金の20%
93.00%以上～95.00%未満	当該月の月額利用料金の30%
90.00%以上～93.00%未満	当該月の月額利用料金の40%
90.00%未満	当該月の月額利用料金の50%

(\*4)：サービス稼働率は、毎月1日から当該月末日までを対象期間としてサーバ毎に計算します。計算式は以下のとおりとします。

$$\text{サービス稼働率 (\%)} = (\text{総稼働時間[分]} - \text{障害時間[分]}) \div \text{総稼働時間[分]} \times 100$$

なお、計画停止・定期保守の時間は、障害時間に含まれません。

(2) 障害通知保証

当社が障害を検知してから契約者に障害を通知するまでの時間が1時間を超えないことを保証します。

達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。

障害通知にかかった時間	減額内容
1時間以上（1回につき）	当該月の月額利用料金の2%

(3) 利用料金の減額

- ・SLAによる減額が適用される場合は、減額する金額を当該月の翌月の請求書に反映します。なお、一括払い等により翌月の請求が発生しない場合は、減額されるべき金額を当該月の翌月に返還するものとします。
- ・減額又は返還金額の上限は、当該月の月額利用料金とします。