

サービスレベルアグリーメント(SLA)

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

2014年5月1日

目次

第1条 目的	3
第2条 本サービスの利用時間	3
第3条 本サービスのプラットフォーム	3
第4条 サポート手段	3
第5条 契約者の環境	4
第6条 セキュリティ.....	4
第7条 稼働保証	5
第8条 料金返還の申請	6

第1条 目的

1. 本規約は、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー(以下「当社」という)が、クラウドサービス「CBA クラウドサービス(以下「本サービス」という)」において、別途定める「CBA クラウドサービス利用規約(以下「利用規約」という)」に準じて、サービスレベルについて補足するものです。
2. 当社と契約して本サービスを利用する契約者が各種規約またはマニュアルなどに従って利用する前提で、当社は契約者に対して本サービスレベルアグリーメント(以下「SLA」という)を順守するものです。

第2条 本サービスの利用時間

1. システム利用 = 24 時間 365 日
 - ① 但し利用規約に準じてメンテナンスなどのため事前に告知して停止する場合があります。
 - ② また契約者の環境或いはインターネット環境など何らかの当社のコントロール外の事象或いは特定できない事象が 30 分以内で自然解決したものについては当社の責任対象外となります。
2. 事務局対応 = 当社の営業稼働日の 9:00~18:00
 - ① 当社の営業稼働日は原則として土日祝日を除く平日となりますが、別途年末年始など当社が定める休業日に関しましては事前に契約者に通知致します。
 - ② メールによるお問い合わせなどは 24 時間 365 日受付しておりますが、返信などが翌営業日になる場合があります。
3. アップデートやバージョンアップ以外に、サーバーメンテナンスなどによる計画停止が行われる場合、計画停止日の 7 日前までに、以下の方法によってお客さまへ通知します。
 - ① CBA クラウドサービスに登録されているお客さまメールアドレスへ送信

第3条 本サービスのプラットフォーム

1. 本サービスは、さくらインターネット株式会社の「さくらのクラウド」上に構築し運用するものとします。
2. さくらのクラウドにて発生した障害により本サービスが停止した場合には、当社の責任範囲外となり稼働保証には含まれません。

第4条 サポート手段

1. メール
 - ① 当社は契約者に対して本サービスの基本的な操作方法につきメールを通じてサポートいたします。

② メールによるサポートは第 2 条イ項に基づく営業時間内のサポートに限らせていただきます。

2. チケットシステム

① 技術支援が必要な場合、また緊急対応が必要な場合、当社の提供する「チケットシステム（有償）」を契約している契約者には即日対応するものとします。

第 5 条 契約者の環境

1. 契約者は当社が規定する環境要件に従って利用するものとし、当社は市場の技術革新に伴い環境要件が変化する場合は利用規約に準じて事前に契約者に通知するものとします。
2. 利用端末及びそのスペック、OS 及びそのバージョン、ブラウザ及びそのバージョン、インターネット接続環境及びその帯域、その他本サービスを利用する上で必要な環境は契約者自身でご用意頂き、契約者にて管理頂きます。
3. CBA クラウドサービス管理画面を利用できる推奨ブラウザは以下の通りです。

FireFox21.0 以上（Mac OS、Windows）

Safari6.0 以上（Mac OS、iPhone、iPad）

Chrome 27.0 以上（Mac OS、Windows）

Internet Explorer 9 以上

第 6 条 セキュリティ

1. データ通信上のセキュリティ

① 利用端末と本サービスとの通信は全ての経路を SSL にて暗号化し、暗号化キーは十分な強度を保って運用します。採用している暗号化キーの強度は利用規約に準じて契約者に公開致します。

2. OS/ミドルウェア/アプリケーションのセキュリティ

① 当社は本サービスで使用しているサーバの OS またはミドルウェア及びアプリケーションのセキュリティ対策を第 2 条 3 項に基づいて適時実施するものとします。

3. システム運用監視

① 当社は 24 時間 365 日常に死活監視・リソース監視・トラフィック監視・サービス監視・セキュリティ監視などのサーバの運用監視を行います。

4. ログイン情報

① CBA クラウドサービスご契約者さまに対して発行する「ログインアカウント」「パスワード」は、CBA クラウドサービスサーバのみに保存されます。

第7条 稼働保証

1. 当社は契約者に対して、SLA「1」から「6」までの記載内容を前提として本サービスの稼働を99.95%保証致します。
2. 当社は万が一当社の責任範囲の中で99.95%を下回って保証した稼働が確保できなかった場合は当社が指定する所定の手続きに準じて利用料を返金するもの致します。
 - ① 本サービスの月間稼働率は『(月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100』の計算式によるものとします。
 - ② 月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間となります。ただし、事前通知を行った計画停止実施時間帯は含まれません。またお客様の事情により、当社で管理するお客様情報(連絡先・連絡方法)が更新されていなかったことに起因する通知不可であった場合にも、月間総稼働時間には含まれません。
 - ③ 累計障害時間とは、契約者の本サービスに全くアクセスできない状態が生じたことを、当社が報告した時間または契約者がこれを証明することができる時間をいいます。
3. 以下の場合、稼働保証適用外になります。
 - ① 本サービスのプラットフォームであるさくらインターネット株式会社の「さくらのクラウド」側の障害に起因する場合
 - ② お客様環境(PCおよびルーター、ISPサービス等)の障害による場合
 - ③ 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)に起因する場合
 - ④ お客様もしくは他社提供サービス(回線など)の不通など、当社の責によらない事情によるサービス利用不可の場合
 - ⑤ サイトがアクセス可能であるにも関わらず、ブラウザやDNSのキャッシュによってアクセスできないように見えてしまう場合
 - ⑥ 当社が必要と判断し、事前に告知したメンテナンスによる場合
 - ⑦ 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
 - ⑧ 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
 - ⑨ 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
4. データの取り扱いについて
データの保全機能はさくらのクラウドに依存し、本SLAの範囲外となります。データについては契約者が適宜バックアップを行うものとします。

第 8 条 料金返還の申請

当社は第 7 条に基づく本サービス稼働率について、品質がそれを下回った場合、その月の月額利用料の 10%の返還を行います。料金返還の対象となる状況が発生した場合には、発生した月の翌月 1 営業日から 30 日以内に、以下の事項を明記の上、当社に郵送してください。申請期間を過ぎた場合には料金返還の申請をお受けできないことをご了承ください。

【1】 申請事項

お客さま契約 ID

氏名

申請日

申請内容

振込先口座情報

【2】 料金返還の申請先

〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘 8 番 3 号 YRP(横須賀リサーチパーク内)313 号

TEL:046-821-3362 / FAX: 046-821-3306

【3】 受領・確認

当社にて申請書類を受領・確認後、料金返還の処理を行います。なお、申請内容が当社にて確認できない場合には、料金を返還できませんことをご了承ください。料金返還は、対象となる状況が発生した翌々月末を期限とし指定振込先へ振り込むものとします。

以上