

さくらのクラウド品質保証（SLA）の詳細

2020年4月13日

さくらインターネット株式会社

さくらのクラウド品質保証（SLA）について

さくらインターネット株式会社（以下「当社」といいます）は「さくらのクラウド」にサービス品質の水準を以下のとおり定め、これを保証します。

1. 稼働率に伴う減額

当社は、利用者が利用する「さくらのクラウド」におけるサーバー（以下、「SLA 適用サーバー」といいます）の月間稼働率が 99.95%に満たなかった場合、当該稼働を満たさなかった部分に相当する当該利用サービスの利用料金（「サーバー料金+ディスク料金」のみを対象とします。）について減額するものとします。

2. 月間稼働率の算出方法

サービス品質の水準

月間のサーバー稼働率が、99.95%以上であること。

稼働率の考え方

SLA 適用サーバーの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$$

※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。

累積障害時間の考え

累計障害時間とは、以下の各号のいずれかの状態（以下、「障害」といいます）が生じたことを、当社が当社ホームページの障害情報で報告した時間または利用者がこれを証明することができる時間をいいます。

1. 利用者の SLA 適用サーバーの電源が入らない状態
2. 利用者の SLA 適用サーバーに全くアクセスできない状態
3. 利用者の SLA 適用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

3.SLA 適応除外条件

第 1 項および第 3 項の要件を満たす場合であっても、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は減額を行わないものとします。

1. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
2. 当該 SLA 適用サーバーの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
3. 利用者が、当社が定める約款に違反したことに起因する場合
4. SLA 適用サーバー内にインストールされた OS、ドライバ、ミドルウェアなど、利用者が構築した当該 SLA 適用サーバーの環境に起因する障害
5. 利用者のクライアント PC 環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
6. プラン変更などによる SLA 適用サーバーの停止など、「さくらのクラウド」の仕様で起因する場合
7. コントロールパネルの不具合など、付加機能の問題に起因する場合
8. コントロールパネルからの操作が可能な場合
9. 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
10. 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
11. 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
12. 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
13. 旧ストレージに起因する障害
14. 利用者による共有セグメント上での DHCP の利用に起因する障害
15. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合

稼働率に伴う減額申請について

1. 申請

利用者は、利用者が利用する SLA 適用サーバーの月間稼働率が 99.95%を下回ったと考える場合、当社所定の様式により、当月の翌月 15 日までにその事実を当社に申告するものとします。

当社は、当該申請に基づき調査した結果、当社の責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当月における当該 SLA 適用サーバーの月間稼働率が 99.95%を下回ったと当社が判断した場合に限り、第 1 項の減額を行います。

減額は、当該減額を行う事由の生じた月の翌月以降の当該 SLA 適用サーバーの利用料金請求額より控除することで行うものとします。

2. 申請方法

お客様の月間のサーバー稼働率が 99.95%に満たなかった場合、以下の方法で「減額申請」を行ってください。

以下のメールアドレス宛てに必要事項を記入してお送りください。

support@sakura.ad.jp

件名を「**さくらのクラウド減額申請書**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバーのリソース ID
- ・影響を受けたディスクのリソース ID
- ・障害が発生した日時
- ・障害が収束した日時
- ・お客様のサーバー稼働時間

以上