

品質保証制度(SLA)

品質保証・保証範囲

サイバーソリューションズ株式会社は、クラウドメッセージングサービスにおいて、利用規約（以下、本サービス契約）に付随し、システムの品質保証のために SLA を導入しています。

本 SLA では、対象となるサービスをご利用いただいているお客様に「月間稼働率」: **99.9%**を保証します。実績値が「月間稼働率」を下回った場合は、以下のとおりサービスを無料提供致します。

SLA 対象のサービス

対象サービス	月間稼働率
CYBERMAIL Σ ENTERPRISEAUDIT Σ MAILGATES Σ CYBERMAIL Σ ST Cloud Mail SECURITYSUITE CYBERCHAT	99.9%

但し、CYBERMAIL Σ に標準実装の CYBERCHAT、個別対応サービスは対象外となります。

定義

◆月間稼働率

【各月の合計分数】から、【合計ダウンタイム分数】を減算し、【各月の合計分数】で割った数値

◆ダウンタイム

弊社監視システムにて SMTP を利用したメール送信および HTTP・HTTPS を利用した WEB アクセスを監視し、10分以上連続して停止を検知した時間をダウンタイムとみなします。

(10分未満の断続的な停止は、ダウンタイムとして計測しません。)

無料サービスの提供方法

◆対象インシデントが発生した場合には、当該対象インシデントが発生した翌月末までに、当社所定の『無料サービス利用申請書』に必要事項を記入し、当社 SLA 担当にご送付ください。

(販売店様経由でのサービスご利用の場合は、販売店様に無料サービス利用申請書をご送付ください。)尚、申請期間を過ぎた場合にはサービスを無料にてご利用できないことをご了承ください。

当社にて『無料サービス利用申請書』を受領・確認後、翌月以降1ヶ月間を無料サービス期間として、ご利用いただける期間を設定させていただきます。

(年契約の場合は、当該期間に発生した当制度の抵触月数分を無料サービス期間として、ご利用いただ

ける期間を設定させていただきます。)

◆送付先

〒108-0073 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 14F

サイバーソリューションズ株式会社 SLA 担当/TEL : 03-6809-5850

MAIL : sales@cybersaas.jp

SLA の適用外

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。

大項目	中項目	小項目
外部要因	社会情勢	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)
	回線	当社または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
	DNS	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
	外部サービス連携	外部認証等サービスの障害による障害発生時間帯 お客様またはお客様が指定・許可した第三者システムの仕様変更及びシステム障害に起因する問題
	攻撃	DDoS 攻撃等、第三者による妨害行為その他の攻撃を受けた場合
お客様	回線	お客様の利用するインターネット回線・ファイアウォールなど、お客様環境に起因するアクセス不可
	設定ミス	お客様またはお客様が指定・許可した第三者の転送設定等によるメールの無限ループの発生時間帯
	その他	お客様側の事情によるサービス利用不可の場合 (例：API 仕様変更、他社システム連携変更等によるアクセス負荷などの問題)
サービス運用	システムメンテナンス	事前通知を行ったメンテナンス実施時間帯
その他		SLA 対象外の機能のみサービス利用不可の場合 (例：IMAP、POP、ポートレット連携、第三者サービスとのアカウント連携など)
		運用上、技術上、当社が本サービスの一時的な中断を必要と判断した場合

令和 2 年 05 月 01 日改定、実施

令和 2 年 07 月 08 日改定、実施

令和 2 年 11 月 27 日改定 実施

令和 3 年 05 月 19 日改定 実施

令和 4 年 02 月 28 日改定 実施

(令和 4 年 03 月 14 日一部表現及び誤字の訂正)

令和 4 年 04 月 30 日改定 実施

令和 5 年 07 月 31 日改定 実施