

# 品質保証制度(SLA)

## EMERGENCYMAIL

### 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「EMERGENCYMAIL」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「切替時利用開始可能時間:1分未満」「月間稼働率」:99.9%を保証します。実績値が「切替時利用開始可能時間:1分」を超過した場合、または、「月間稼働率」を下回った場合は、サービス利用期間終了日の翌月から※経過契約期間分をサービス無料期間として提供致します。

### SLA 対象のサービス

対象サービス	切替時利用開始可能時間	月間稼働率
EMERGENCYMAIL	1分未満	99.9%

但し、個別対応サービスは対象外となります。

### 定義

#### ◆切替時利用開始可能時間

本サービスへの切替設定後からメール送受信利用可能となる時間

#### ◆利用開始可能時間

弊社監視システムにて、お客様が切替操作を実施後、利用可能になるまでの時間を計測し、該当時間を利用開始可能時間とします。

#### ◆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

◆切替時利用開始可能時間基準を超過した場合、本サービス利用期間終了日の翌月から※経過契約期間分を無料で対象サービスを提供致します。

対象となる状況が発生した場合には、対象インシデントが発生したサービス利用期間終了日まで、当社所定の『**無料サービス継続利用申請書**』に必要事項を記入し、当社 SLA 窓口に送付ください。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。

◆申請先（『サービス無料継続利用申請書』の送付先）

〒108-0073 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 8F

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

MAIL：sales@cybersaas.co.jp

## 受領・確認

当社にて『無料サービス継続利用申請書』を受領・確認後、本サービス利用期間終了日の翌月から※経過契約期間分を無料サービス継続期間として、ご利用いただける期間を設定させていただきます。

## 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。

- ・ 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）
- ・ 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
- ・ 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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）
- ・ お客様アカウントへのアクセスを妨げるようなインターネット上の障害
- ・ ブラウザおよび DNS のキャッシュの影響により正常にアクセスできない場合
- ・ SLA 対象外の障害によるサービス利用不可の場合
- ・ お客様側の事情によるサービス利用不可の場合
- ・ 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の場合
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 外部認証等サービスの障害による障害発生時間帯

※経過契約期間とは、契約開始日、または、期間中に切替作業を行い実働した日を起算として、SLA 違反が発生した月までの期間とする。

1年契約による更新契約の場合、経過契約期間は最長12か月分とする。

また、複数年契約の場合は以下のように取り扱います。

例) 3年一括契約の場合

- ・1年目の最終月にSLAに違反した場合、本サービス利用期間終了日の翌月から1年間の無料提供
- ・2年目の最終月にSLAに違反した場合、本サービス利用期間終了日の翌月から2年間の無料提供
- ・3年目の最終月にSLAに違反した場合、本サービス利用期間終了日の翌月から3年間の無料提供

令和2年05月01日改定、実施

令和2年06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