Flexible InterConnect サービスレベル合意書

1 目的

1.1 当社が提供するFlexible InterConnect サービスのサービスレベル(以下、「サービスレベル」といいます。)及びサービスレベルを満たさなかった場合の返金制度について、Flexible InterConnect サービスレベル合意書(以下、「本合意書」といいます。)を定めます。当社は、本合意書の条件を変更する場合があります。

1.2 本合意書で用いられる用語のうち、本合意書に定めがないものについては、ドコモの固定VPN 付加価値情報基盤サービス利用規約共通編及びFlexible InterConnect サービスに係る別冊(以下、「利用規約」といいます。)によるものとします。

2 定義

月間利用可能率:以下の数式により求められる率

●月間利用可能率(%) = (月の総利用可能時間(分)－月の累積故障時間(分))÷月の総利用可能時間(分)×100

●月の総利用可能時間(分)＝月720 時間(暦月の実際の日数は考慮しない)

●月の累積故障時間(分)＝各暦月における故障時間から3.4項に定める条件に該当する時間を差し引いた時間

返金額: サービスレベルに達しない場合に当社が契約者に支払う金額

エンドユーザー: 契約者からFlexible InterConnect サービスの利用を許可された個人又は法人

メンテナンス: スケジュールメンテナンス及び緊急メンテナンス

スケジュールメンテナンス: 別に特段の定めがない限り、週1回以下、日本標準時の午後10時から翌日午前6時までに実施されるメンテナンス又は当社が契約者に20日前までに通知の上で実施するメンテナンス

緊急メンテナンス: Flexible InterConnect サービス提供に必要なネットワーク又は設備等に対するメンテナンス又は修復作業(当社は可能な限り契約者への通知を行うこととします。)

故障: 1つまたは1つ以上の監視モニターでFlexible InterConnect サービスの故障が確認されること

監視モニター: Flexible InterConnect サービスを監視・計測するために当社が利用する監視用のハードウェアおよびソフトウェア

3 サービスレベル:FIC リソースの可用性

3.1 サービスレベルの内容

3.1.1 当社は各暦月において、月間利用可能率が99.999%を下回らないようにするための商業的かつ合理的な努力を行うものとします。月間利用可能率が99.999%を下回った場合、契約者は3.3項の定めに従い返金を受けることができます。

3.1.2 Flexible InterConnectサービスは、Flexible InterConnectサービスに含まれる各メニューが利用可能であり、かつ監視モニターにおいて正常に稼働していることが確認できる場合には、利用可能な状態とみなされます。

3.1.3 サービスレベルを適用するFlexible InterConnect サービス(FIC リソースに係るものに限ります。)の各メニューは以下の通りとします。

メニュー		対象
FIC-Port		冗長構成となる場合。(別紙に定めるサービスレベル対象構成のものに限ります。)
FIC-Router		冗長構成となる場合。(別紙に定めるサービスレベル対象構成のものに限ります。)
L3-Components	FIC-FW	冗長構成となる場合。(別紙に定めるサービスレベル対象構成(FIC-Router のサービスレベル対象構成に準じます。)のものに限ります。)

	FIC-NAT	冗長構成となる場合。(別紙に定めるサービスレベル対象構成(FIC-Router のサービスレベル対象構成に準じます。)のものに限ります。)
FIC-Connection		冗長構成となる場合。(別紙に定めるサービスレベル対象構成のものに限ります。)

3.2 サービスレベル測定方法

3.2.1 故障時間と利用可能時間は協定世界時を基準として、当社の定める方法に基づき計測されます。

3.2.2 故障時間は当社が故障を記録しはじめた時点から、当社がサービスが回復したと記録した時点までとします。

3.3 返金

3.3.1 サービスレベルは、契約者がFlexible InterConnect サービスに関する料金の支払を滞納していない場合に適用されます。当社がサービスレベルを満たせなかった場合、契約者は本合意書3.3項に基づき返金請求を行うことができます。

3.3.2 契約者は故障日から起算して20日以内に、当社指定の書式により、当社へ返金請求を行います。契約者はサービスレベルのどの項目が満たされなかったのかを当社指定の方法により報告するものとします。20日以内に前述の報告がなかった場合は、契約者は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。

3.3.3 当社は返金請求を受けた場合、調査を実施し契約者へ回答をします。当社が故障と認めた時は、故障と認めた日の翌々月以降に契約者への返金を行います。

3.3.4 当社は故障が確認されたリソースに係るプランごとに、次項より返金額を算出します。

3.3.5 各プランの返金額は、当社が故障と認めたリソースに係るプランごとに、そのプランに係る故障発生月の利用料金の総和に以下の返金率一覧に記載の料率を乗じた額とします。ただし、各リソースに係るプランの返金額は、当該プランについて故障発生月の利用料金の100%を超えないものとします。

3.3.6 返金率一覧(Flexible InterConnect サービスに係るもの。)

月の累積故障時間	月間利用可能率	故障発生月のそのプランの利用料金に対する返金額の料率
25秒以下	99.999%以上	0%
25秒超4分19秒以下	99.999%未満99.99%以上	1%
4分19秒超864分以下	99.99%未満98.00%以上	10%
864分超	98.00%未満	100%

3.4 免責事項

3.4.1 本合意書の他の条項又は利用規約に関わらず、Flexible InterConnectサービスについては以下の条件が適用されます。

契約者は、以下の理由に起因する故障については本合意書に基づく返金を受けることはできません。

(a) 不可抗力の事態。不可効力には、天災地変、政府若しくは政府機関の行為、法律・規則・命令の遵守、火災、嵐、洪水、地震、戦争(宣戦布告の有無を問わない)、反乱、革命、暴動、下請業者からの供給の遅延若しくは不履行、ストライキ又はロックアウトを含むものとしますが、これらに限定されないものとします。

(b) 契約者若しくはエンドユーザーの行為、違法行為又は不作為による場合

(c) 第三者の責又は不履行による場合

(d) スケジュールメンテナンスの場合

(e) 契約者又はエンドユーザーの設備の故障による場合

(f) 契約者が当社の指示に従わなかった場合

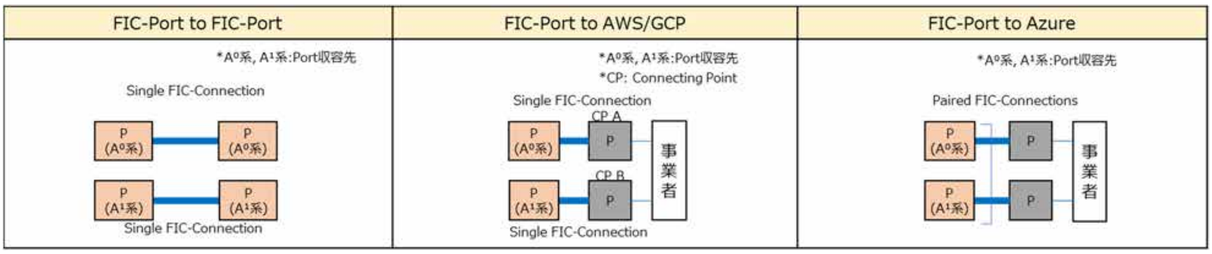
(g) 契約者が当社の設備に対し許可されてない変更を行った場合
(h) 3.1.3 項の表の対象外に記載されている場合

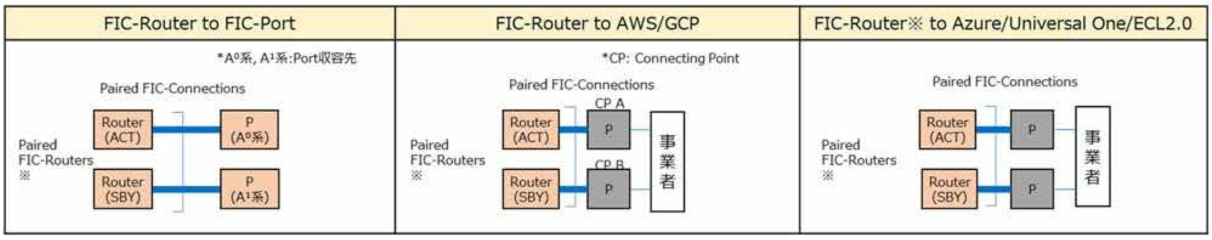
3.4.2 以下の場合は、故障時間に含まれません。
(a) 当社から事前に通知のあったメンテナンス(事前通知のあった緊急メンテナンスを含む)
(b) 冗長化構成の機器の自動切り替えが成功し、Flexible InterConnect サービスが通常通り使用できた場合

別紙 Flexible InterConnect サービスに係るサービスレベル対象構成のもの

当社がサービスレベルを適用するFlexible InterConnect サービスは、以下構成のものに限ります。

1. L2 接続の場合



2. L3 接続の場合

※L3-Conponents（FIC-FW及びFIC-NAT）に係るサービスレベル対象構成は、FIC-Routerのサービスレベル対象構成に準じる。