

『PCA クラウド』

SLA (Service level Agreement:サービス品質保証制度) について

⑬HOS121003_TTS_Cloud

1. 稼働率の保証

ピー・シー・エー株式会社（以下「当社」といいます）は PCA クラウド（以下「本サービス」といいます）について、当社にて手配する装置、設備、通信回線およびソフトウェア（以下「当社の設備等」という）の事情によりサービス停止を生じた全ての事象（以下、「障害」という。）につき、本サービスを当社とご契約いただいたお客様（以下「お客様」といいます。）に対して、お客様が利用中のサーバーの月間稼働率が 99.95%に満たなかった場合、お客様の当月分の月額利用料金の 10%に相当する金額をお客様に減額又は返金します。

（プリペイドプランでお申込いただいているお客様に対しては、返金対応のみとさせていただきます）
なお、月間稼働率とは、お客様が当月中に利用した全サーバーにつき、以下の数式により得られる値です。

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※仮想サーバー単位の運転時間を合計して計算しております。

運転時間、稼働時間、障害時間には 0 時から 7 時は含まれません。

2. 補償手続き

お客様は、自己が利用するサーバーに障害が発生したと考える場合、当社所定の申請書により、当該障害が発生した月の翌月末日までにその事実を当社に申告してください。

当社は、その申告に基づき調査した結果、月間稼働率が 99.95%未満であり、かつ、その状態が当社の責に帰すべき事由に起因すると判断した場合のみ、前項の減額又は返金を行います。

当社は、障害が発生した月の翌々月以降の利用料金の請求額から控除することにより前記 1 項の減額又は返金を行います。

3. 適用除外

前記 1 項の定めに関わらず、本サービス停止の原因が、以下のいずれかに該当する場合には、保証の対象とはなりません。

- ・ 本サービスの機能としての中断 (HA 機能)
- ・ PCA クラウド利用規約第 6 条第 2 項に定める当社の設備等の保守、点検、整備、改良又は拡張のためのサービスの停止の場合
- ・ お客様が PCA クラウド利用規約に違反したことによる場合
- ・ お客様が本サービスの使用方法に誤りがあった場合
- ・ お客様の本サービス使用環境、インターネット環境の不具合又は DNS サーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社設備等以外の不具合による場合
- ・ サイバーテロ等外部からの攻撃、妨害等による重大な事態の対応をする場合
- ・ 当社の責に帰さない火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・ 地震、噴火、洪水、津波、隕石・火山弾の落下等の天変地異や航空機の墜落により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・ 戦争、テロ行為、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合
- ・ 本サービスの試用期間

以上