

FUJITSU Cloud Service サービスレベル仕様書

2019年6月3日

1. サービスレベルの概要

本サービスで提供している一部の機能に関しては、以下のサービスレベルが適用されます。

各料金月において当該サービスレベルを満たすことができなかつたと当社が認定した場合、契約者は、当該料金月の翌料金月（以下「減額対象月」という）の利用料金のうち、所定の金額（円未満切上）の支払を要しません。

なお、本サービスレベルによる支払いを要しない利用料金が、減額対象月の全体の利用料金のうち減額対象月の当社最終営業日の2日前までの値を超える場合、差額は翌料金月以降に繰り越されるものとします。

また、減額対象月の満了までに、サービス利用契約が解除された場合、契約者は、本サービスレベルに関する一切の権利を失うものとします。

2. IaaS スタンダードサービスの仮想サーバに関するサービスレベル

I. 東日本リージョン1、東日本リージョン2、西日本リージョン1、西日本リージョン2、UKリージョン1、フィンランドリージョン1、ドイツリージョン1、スペインリージョン1、USリージョン1

(1) 適用範囲

契約者が、同一契約内において、同一リージョン内の複数のアベイラビリティゾーンに仮想サーバを作成した場合のみ、本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) 定義

「アベイラビリティゾーンの利用不可」とは、同一契約および同一リージョン内で契約者が仮想サーバを作成している全てのアベイラビリティゾーンにおいて、一切の仮想サーバを利用できない状態をいいます。

「月間総時間」とは、24時間に料金月の日数を乗じた時間をいいます。

「仮想サーバ総利用不可時間」とは、同一契約および同一リージョンで、「アベイラビリティゾーンの利用不可」が発生した時間の合計をいいます。このとき、秒未満の時間は切り下げて計算するものとします。

「仮想サーバ月間稼働率」とは、「月間総時間」から「仮想サーバ総利用不可時間」を減じた値を、「月間総時間」で除した値（百分率）をいいます。

$$24 \text{ 時間} \times \text{料金月の日数} = \text{月間総時間}$$

$$\frac{\text{月間総時間} - \text{仮想サーバ総利用不可時間}}{\text{月間総時間}} \times 100 = \text{仮想サーバ月間稼働率}$$

(3) サービスレベル

当社は、サービス利用契約ごとに下表記載のサービスレベルを設定するものとします。

| 仮想サーバ 月間稼働率 | 支払を要しない利用料金 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------|
| 99.99%未満 | 「アベイラビリティゾーンの利用不可」が発生したアベイラビリティゾーンに作成された全ての仮想サーバの当該料金月における利用料金の10% |

II. 東日本リージョン 3、西日本リージョン 3

● 仮想サーバ

(1) 適用範囲

契約者が、同一契約内において、同一リージョン内で 1 つ以上の **Anti-Affinity** ポリシーを用いて複数の仮想サーバを別々の物理サーバ上に作成した場合のみ、本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) 定義

「リージョンの利用不可」とは、同一契約および同一リージョン内で、一切の仮想サーバを利用できない状態をいいます。

「月間総時間」とは、24 時間に料金月の日数を乗じた時間をいいます。

「仮想サーバ総利用不可時間」とは、同一契約および同一リージョンで、「リージョンの利用不可」が発生した時間の合計をいいます。このとき、秒未満の時間は切り下げて計算するものとします。

「仮想サーバ月間稼働率」とは、「月間総時間」から「仮想サーバ総利用不可時間」を減じた値を、「月間総時間」で除した値（百分率）をいいます。

$$24 \text{ 時間} \times \text{料金月の日数} = \text{月間総時間}$$

$$\frac{\text{月間総時間} - \text{仮想サーバ総利用不可時間}}{\text{月間総時間}} \times 100 = \text{仮想サーバ月間稼働率}$$

(3) サービスレベル

当社は、サービス利用契約ごとに下表記載のサービスレベルを設定するものとします。

| 仮想サーバ 月間稼働率 | 支払を要しない利用料金 |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| 99.99%未満 | 「リージョンの利用不可」が発生したリージョンに作成された全ての仮想サーバの当該料金月における利用料金の 10% |

● ベアメタルサーバ

(1) 適用範囲

契約者が、ヘルプデスクベーシックまたはヘルプデスクプレミアムを契約しており、同一契約内において、同一リージョン内で利用するベアメタルサーバにのみ、本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) 定義

「ベアメタルサーバの利用不可」とは、当社がベアメタルサーバの故障を検知し、ベアメタルサーバを全く利用できないと判断した状態をいいます。

「故障時間」とは、当社が故障を検知した時点から、当社がサービス復旧したと判断した時点までをいいます。このとき、分未満の時間は切り下げて計算するものとします。

(3) サービスレベル

当社は、サービス利用契約ごとに下表記載のサービスレベルを設定するものとします。

| 故障時間 | 支払を要しない利用料金 |
|---------|-------------------------------------------------|
| 48 時間以上 | 「ベアメタルサーバの利用不可」が発生したベアメタルサーバの当該料金月における利用料金の 10% |

3. CF ビルドパックに関するサービスレベル

(1) 適用範囲

ビルドパックで配備したアプリケーションインスタンスに本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) 定義

「CF アプリケーションインスタンスの利用不可」とは、契約者が CF ビルドパックに配備したすべてのアプリケーションインスタンスに接続できない状態をいいます。契約者が、アプリケーションに接続できない場合、アプリケーションインスタンスに接続できないものとみなします。

「CF アプリケーション総利用不可時間」とは、「CF アプリケーションインスタンスの利用不可」が発生した時間（ただし、1 分以上連続する場合に限る）の合計をいいます。なお、「CF アプリケーション総利用不可時間」の分未満の時間は切り下げて計算するものとします。

「月間総時間(分)」とは、60 分に 24 時間を乗じ、その結果に料金月の日数を乗じた時間(分)をいいます。

「CF 月間稼働率」とは、「月間総時間(分)」から「CF アプリケーション総利用不可時間(分)」を減じた値を、「月間総時間(分)」で除した値(百分率)をいいます。

$$\frac{\text{月間総時間(分)} - \text{CF アプリケーション総利用不可時間(分)}}{\text{月間総時間(分)}} \times 100 = \text{CF 月間稼働率}$$

(3) サービスレベル

当社は、サービス利用契約ごとに下表記載のサービスレベルを設定するものとします。

| CF 月間稼働率 | 支払を要しない利用料金 |
|-------------------|-----------------------------------|
| 99.90%以上、99.95%未満 | CF のビルドパックメニューの当該料金月における利用料金の 10% |
| 99.90%未満 | CF のビルドパックメニューの当該料金月における利用料金の 25% |

4. API Management 基本構成に関するサービスレベル

(1) 適用範囲

契約者が、API Management 基本構成を利用する場合に、本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) 定義

「API エラー数」とは、本サービスの不具合を原因として、HTTP ステータスコード 5xx が返却されたリクエストの数をいいます。

「ピリオド」とは、API エラー率を計算する上での単位であり、料金月の 1 日 0 時 0 分から始まる 5 分間毎の時間を 1 ピリオドとします。

「月間 API エラー率」とは、ピリオド毎に「API エラー数」を「API リクエスト数」で除した値（百分率）についての、料金月内における平均値（百分率）（全ピリオド分の合計値を全ピリオド数で除した値）をいいます。なお、API リクエスト数は、API Proxies に登録された API Proxy に対するリクエスト全てを対象とするものとします。

「API Management 月間稼働率」とは、100%から「月間 API エラー率」を減じた値(百分率)をいいます。

$$\frac{\text{料金月の}[\text{API エラー数} / \text{API リクエスト数} \times 100]\text{の全ピリオド分の合計値}}{\text{料金月の全ピリオド数}} = \text{月間 API エラー率}$$

$$100\% - \text{月間 API エラー率} = \text{API Management 月間稼働率}$$

(3) サービスレベル

当社は、サービス利用契約ごとに下表記載のサービスレベルを設定するものとします。

| API Management 月間稼働率 | 支払を要しない利用料金 |
|----------------------|----------------------------------------|
| 98.00%以上、99.90%未満 | API Management 基本構成の当該料金月における利用料金の 5% |
| 98.00%未満 | API Management 基本構成の当該料金月における利用料金の 10% |

5. NIFCLOUD に関するサービスレベル

(1) 適用範囲

以下の URL に記載の内容（以下「ニフクラ 品質保証制度（SLA）利用規約等」という）に基づき適用されるものとします。

- ニフクラ 品質保証制度（SLA）利用規約
<http://pfs.nifcloud.com/term/sla.htm>
- ニフクラ 品質保証制度（SLA）について
<http://pfs.nifcloud.com/sla/>

6. 本サービスレベル適用のための手続き

契約者は、サービスレベルの適用のためには以下の手続きを経る必要があります。

- a. 契約者は、各料金月において、サービスレベルを当社が達成しなかった可能性があるとは判断するときには、ヘルプデスクサービスへもその旨を問い合わせた上、各料金月の末日から 10 日以内に、当社所定の書面にて当社が別途指定する窓口（以下「SLA 窓口」という）にその旨を報告するものとします。
- b. 当社は、契約者による当該報告に対し、当社が取得したサービスポータルログおよび各サービスのログ等の内容から、サービスレベル適用対象の是非について確認し、その結果を減額対象月内に契約者に回答するものとします。
- c. 当社は契約者に対し、サービスレベル適用対象の状態の発生の原因および調査結果の詳細を説明する責任を負うものではありません。

7. その他

本サービスレベルには、以下の事由に起因して本サービスが利用できない時間を含まないものとします。

- a. 計画メンテナンス等、利用規約第 7 条に定める本サービスの提供の中断
- b. 地震、台風、洪水、嵐等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動、テロリズム
- c. 行政機関または司法機関の、本サービスの提供を停止する旨の命令
- d. 契約者環境の不具合
- e. 当社または契約者が用意したソフトウェアの不具合
- f. クライアント環境の不具合
- g. 契約者が当社環境および本サービスリソースに施した設定の不具合
- h. 本サービスに接続するためのネットワーク回線の不具合
- i. 契約者の不正な操作
- j. 情報セキュリティに関するトラブル

以上

附則（2015年12月1日）

本サービスレベル仕様書は、2015年12月1日から適用されます。

附則（2016年4月1日）

本サービスレベル仕様書は、2016年4月1日から適用されます。

附則（2017年2月13日）

本サービスレベル仕様書は、2017年2月13日から適用されます。

附則（2017年9月28日）

本サービスレベル仕様書は、2017年9月28日から適用されます。

附則（2018年6月1日）

本サービスレベル仕様書は、2018年6月1日から適用されます。

附則（2018年6月22日）

本サービスレベル仕様書は、2018年6月22日から適用されます。

附則（2018年6月29日）

本サービスレベル仕様書は、2018年6月29日から適用されます。

附則（2018年7月31日）

本サービスレベル仕様書は、2018年7月31日から適用されます。

附則（2018年10月1日）

本サービスレベル仕様書は、2018年10月1日から適用されます。

附則（2019年3月1日）

本サービスレベル仕様書は、2019年3月1日から適用されます。

附則（2019年6月3日）

本サービスレベル仕様書は、2019年6月3日から適用されます。