

FUJITSU Hybrid IT Service クラウドサービス

サービスレベル仕様書

2024年4月1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. FJcloud-O IaaSの仮想サーバおよびストレージ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

●仮想サーバ、ストレージ

対象メニューは以下のとおりです。

- ・仮想サーバ
 - ・スタンダードサービス - 仮想サーバ
 - ・データベース - 仮想サーバ
- ・ストレージ
 - ・スタンダードサービス - システムストレージ
 - ・スタンダードサービス - 増設ストレージ
 - ・データベース - ブロックストレージ

(1) 適用条件

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

「利用不可」とは、以下のいずれかの状態です。

- ・契約者が利用中の仮想サーバが起動できない状態
- ・契約者が利用中の仮想サーバにアクセスできない状態
- ・契約者が利用中の仮想サーバに接続されているストレージに全くアクセスできない状態

※ストレージの稼働率については、それによって影響を受けた仮想サーバの台数を基準に、仮想サーバの稼働率として換算します。

「月間総稼働時間」とは、同一契約および同一リージョンにおける仮想サーバの起動時間と仮想サーバの停止時間を合わせた時間をいいます。仮想サーバの解放状態の時間は含まないものとします。

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

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

(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	「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対象メニューの当該料金月における利用料金の 10%
99.00%未満	「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対象メニューの当該料金月における利用料金の 30%
95.00%未満	「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対象メニューの当該料金月における利用料金の 100%

II. 東日本リージョン 3、西日本リージョン 3

● 仮想サーバ、ストレージ

対象メニューは以下のとおりです。

- ・仮想サーバ
 - ・スタンダードサービス - 仮想サーバ
 - ・サーバ/ストレージ専有型 - 専有仮想サーバ
 - ・ガバメントクラウド(共有型) - 仮想サーバ
 - ・ガバメントクラウド(専有型) - 専有仮想サーバ
- ・ストレージ
 - ・スタンダードサービス - システムストレージ
 - ・スタンダードサービス - 増設ストレージ
 - ・サーバ/ストレージ専有型 - 専有ブロックストレージ - システムストレージ
 - ・サーバ/ストレージ専有型 - 専有ブロックストレージ - 増設ストレージ
 - ・ガバメントクラウド(共有型) - ストレージ - システムストレージ
 - ・ガバメントクラウド(共有型) - ストレージ - 増設ストレージ
 - ・ガバメントクラウド(専有型) - 専有ブロックストレージ - システムストレージ
 - ・ガバメントクラウド(専有型) - 専有ブロックストレージ - 増設ストレージ

(1) 適用条件

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

「利用不可」とは、以下のいずれかの状態です。

- ・契約者が利用中の仮想サーバが起動できない状態
- ・契約者が利用中の仮想サーバにアクセスできない状態
- ・契約者が利用中の仮想サーバに接続されているストレージに全くアクセスできない状態

※ストレージの稼働率については、それによって影響を受けた仮想サーバの台数を基準に、仮想サーバの稼働率として換算します。

「月間総稼働時間」とは、同一契約および同一リージョンにおける仮想サーバの起動時間と仮想サーバの停止時間を合わせた時間をいいます。仮想サーバの解放状態の時間は含まないものとします。

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

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

(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	「利用不可」が発生したリージョンに作成された全ての対象メニューの当該料金月における利用料金の 10%
99.00%未満	「利用不可」が発生したリージョンに作成された全ての対象メニューの当該料金月における利用料金の 30%
95.00%未満	「利用不可」が発生したリージョンに作成された全ての対象メニューの当該料金月における利用料金の 100%

3. FJcloud-ベアメタルに関するサービスレベル

● 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%

4. Digital Application Platform API Management Service 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 Service 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 Service 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。

料金月の[API エラー数/ API リクエスト数 × 100]の全ピリオド分の合計値

= 月間 API エラー率

料金月の全ピリオド数

100% - 月間 API エラー率 = API Management Service 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。

I. 東日本リージョン 1

API Management Service 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 Service 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 Service 基本構成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、マルチリージョン（東日本リージョン 3/西日本リージョン 3）

API Management Service 月間稼働率	支払を要しない利用料金
99.90%以上、99.95%未満	API Management Service 基本構成の当該料金月における利用料金の 5%
99.90%未満	API Management Service 基本構成の当該料金月における利用料金の 10%

5. Digital Application Platform DevOps with GitLab に関するサービスレベル

(1) 適用範囲

契約者が、Digital Application Platform DevOps with GitLab 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) サービスレベル

以下の URL に記載の内容が、「ユーザー」を「契約者」に読み替えたうえで、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. FJcloud-V に関するサービスレベル

(1) 適用範囲

契約者が、FJcloud-V 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) サービスレベル

以下の URL に記載されている内容の「ユーザー」を「契約者」に読み替えたうえで、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/>

7. FJcloud-V プライベートリソースに関するサービスレベル

(1) 適用範囲

契約者が、FJcloud-V プライベートリソースを利用する場合に、本サービスレベルは適用されるものとします。

(2) サービスレベル

以下の URL に掲載される「ニフクラ プライベートリソースサービス仕様書」の「品質保証制度 (SLA)」が、「ユーザー」を「契約者」に読み替えたうえで、適用されるものとします。

https://pfs.nifcloud.com/service/images/private_01.pdf

8. FJcloud-Outstation に関するサービスレベル

(1) 適用範囲

契約者が、FJcloud-Outstation 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) サービスレベル

以下の URL に掲載される「ニフクラ プライベートリージョン サービス仕様書」および「ニフクラ プライベートリージョン XSmall v.1 サービス仕様書」の「サービスレベル」が、「ユーザー」を「契約者」に、「ニフクラ プライベートリージョン」を「FJcloud-Outstation」に読み替えたうえで、適用されるものとします。

- プライベートリージョン サービス仕様書

https://pfs.nifcloud.com/pdf/pr_v1_spec.pdf

- プライベートリージョン XSmall v.1 サービス仕様書

https://pfs.nifcloud.com/pdf/pr_xs_v1_spec.pdf

9. 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順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。

10. 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。なお、ニフクラ品質保証制度（SLA）利用規約が適用されるサービスについては、本項の対象外とします。

- a. 「FUJITSU Hybrid IT Service クラウドサービス利用規約」（以下「利用規約」という）第 7 条に定める計画メンテナンス、緊急メンテナンスまたは同条第 4 項各号の事由
- b. 本サービスの機能としての中断（ただし、フェイルオーバーに伴うサーバの再起動等の場合は、60 分以内の中断に限る。）
- c. 火災、爆発、停電、地震、台風、洪水、暴風雨、ストライキ、感染症の発生、政府または軍事機関による行動、戦争、内乱、暴動、テロリズム、その他当社の合理的支配を越えた原因により生じた事由
- d. 規制機関または政府機関の作為または不作為（本サービスの提供に影響する法規制の制定またはその他の政府の行為を含む）
- e. 本サービスを提供するために必要となる設備等のうち、契約者または当社以外の事業者の設備等の不具合または利用不能（以下「不具合等」という）
- f. 当社が用意したサービスポータル、OS または契約者が用意したドライバー、ミドルウェア、OS を含むソフトウェアの不具合等
- g. クライアント環境の不具合等
- h. 原因の如何を問わず、障害が継続した時間を契約者が測定できない不具合等
- i. 契約者が本サービスの環境およびサービスリソースに施した設定の不具合等
- j. 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等（本サービスに接続するための DNS サーバの不具合によるドメインの停止等を含む）
- k. 契約者または第三者による本サービスを提供するために必要となる設備等に対する不正な操作、破壊、その他本サービスの提供に支障をきたす行為
- l. 契約者の利用規約違反の行為
- m. サイバー攻撃（第三者からの不正アクセス、クラッキングによるシステム破壊・改ざん、情報窃取などの攻撃、妨害を含む）などの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。

附則（2019年12月2日）

本サービスレベル仕様書は、2019年12月2日から適用されます。

附則（2020年6月11日）

本サービスレベル仕様書は、2020年6月11日から適用されます。

附則（2020年8月20日）

本サービスレベル仕様書は、2020年8月20日から適用されます。

附則（2021年7月1日）

本サービスレベル仕様書は、2021年7月1日から適用されます。

附則（2021年10月1日）

本サービスレベル仕様書は、2021年10月1日から適用されます。

附則（2022年1月25日）

本サービスレベル仕様書は、2022年1月25日から適用されます。

附則（2022年3月16日）

本サービスレベル仕様書は、2022年3月16日から適用されます。

附則（2022年7月1日）

本サービスレベル仕様書は、2022年7月1日から適用されます。

附則（2022年11月16日）

本サービスレベル仕様書は、2022年11月16日から適用されます。

附則（2023年6月1日）

本サービスレベル仕様書は、2023年6月1日から適用されます。

附則（2023年9月19日）

本サービスレベル仕様書は、2023年9月19日から適用されます。

附則（2024年4月1日）

本サービスレベル仕様書は、2024年4月1日から適用されます。