

## サービス品質保証（SLA）

株式会社ソニックガーデン（以下「当社」といいます。）の運営するじぶんページのスタンダードプランでは、以下の品質保証基準を設定しています。

サービスの月間稼働率が品質保証水準に満たなかった場合、サービスの利用料金について次月のご利用料金からの減額、または返金の対応を行います。

### 1. サービス品質水準

月間稼働率が99.9%以上：返金なし

月間稼働率が99.9%未満：利用料金の10%を減額

### 2. 月間稼働率

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

※月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間を指します。

※サーバからの応答が停止してから再開するまでの時間を障害時間とし、月間障害時間の合計を累積障害時間とします。

<稼働実績>

年月	2017年1月～12月	2018年1月～12月
稼働率	99.997%	99.990%

### 3. 適用の除外

- (1) 計画または緊急のメンテナンス作業に伴う中断の場合
- (2) お客様が利用規約または法令等に違反したことに起因する場合
- (3) お客様の環境、通信経路など本サービス用設備以外の故障、障害に起因する場合
- (4) 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
- (5) 障害が継続した時間を測定できない場合
- (6) 火災、停電等により本サービスの提供ができない場合
- (7) 地震、噴火、津波、洪水などの天災により本サービスの提供ができない場合
- (8) 戦争、テロリズム、暴動などにより本サービスの提供ができない場合
- (9) その他、本サービスの提供を一時的に中断する必要があると当社が判断した場合
- (10) サイボウズ株式会社が運営するkintoneにメンテナンスや障害発生があった場合

---

#### 4. 減額手続き

月間稼働率が99.9%に満たなかった場合、以下の通りメールでご連絡をお願いします。

メール宛先：jibun@sonicgarden.jp

メール件名：じぶんページスタンダードプラン減額申請

メール本文：貴社名、部署名（任意）、ご担当者名、電話番号、メールアドレス

#### 注意事項

※スタンダードプランのお客様が対象になります。

※保証基準を下回った月の翌月20日までにご連絡ください。期限以降は対応できませんのでご注意ください。

※返還は翌月以降の利用料金請求額を減額することで対応いたします。ただし、前払い契約のお客様については返金で対応いたします。

※じぶんページスタンダードプランに障害が発生したと考える場合、メールにより、当該障害が発生した月の翌月15日までにその事実を当社に申告するものとします。当社は、その申告に基づき調査した結果、品質保証制度（SLAについて）で示した月間稼働率未満であり、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、前項の減額を行うものとします。