

## SCALA GEAR-S サービス品質保証(SLA)の詳細

株式会社スカラコミュニケーションズ(以下「当社」といいます)は、当社が販売または提供するSCALA GEAR-S サービス(以下「本サービス」といいます)のサービス品質保証(SLA)の水準を以下の通り定め、これを保証します。

### 第1条 稼働率に伴う減額

当社は、本サービスにおいて利用者が利用する各サービス(以下「SLA適用サービス」といいます)の月間稼働率(次条にて算定式を定めます)が99.9%に満たなかった場合、当該稼働率を満たさなかった時間に相当する当該SLA適用サービスの利用料金(当該時間に相当するサービス分のみを対象とします。)について、当社が定めるSCALA GEAR-S サービス利用規約(以下「本規約」といいます)の定めに従い、利用料金を減額するものとします。

### 第2条 月間稼働率の算出方法

サービス品質水準

サービス稼働保証24時間365日、月あたりの平均稼働率99.9%以上を保証します。

稼働率の考え方

SLA適用サービスの月間稼働率算出方法は以下の計算式によるものとする。

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となります。

累積障害時間の考え方

累計障害時間とは、利用者の各SLA適用サービスに全くアクセスできない状態(以下「障害」といいます)が生じたことを、当社が当社ホームページの障害情報で報告した時間または利用者がこれを証明することができる時間をいいます。

### 第3条 SLA適用除外条件

第1条に定める月間稼働率を満たさなかった場合であっても、月間稼働率を満たさなかった理由が以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は第1条に基づく利用料金の減額を行わないものとします。

- (1) 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
- (2) 当該SLA適用サービスの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
- (3) 利用者が、本規約に違反したことに起因する場合
- (4) 利用者のクライアント PC 環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
- (5) 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
- (6) 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
- (7) 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの不可抗力による場合
- (8) 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
- (9) その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が合理的に判断した場合

### 第4条 稼働率に伴う減額申請

利用者は、利用者が利用するSLA適用サービスの月間稼働率が99.9%を下回ったと考

える場合、当社所定の様式により、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、当該申請に基づき調査した結果、当社の責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当該月における当該SLA適用サービスの月間稼働率が99.9%を下回ったと当社が判断した場合に限り、第1条に定める利用料金の減額を行います。

利用料金の減額は、当該減額を行う事由の生じた月の翌月以降の当該SLA適用サービスの利用料金請求額より控除することで行うものとします。

#### 第5条 ヘルプデスクサービス

当社は、本サービスに関する基本的な操作方法および機能に関するお問い合わせに対し、メールによる専用受付窓口を用意いたします。

受付時間: 平日10:00~17:00

メールアドレス: web-support@scala-com.jp

以下の必要事項を記入してお送りください。

- お客様ID
- 契約サービス
- 契約ID

令和4年10月19日  
株式会社スカラコミュニケーションズ

以上