

Super OCN Flexible Connectサービスレベル合意書

1 目的

- 1.1 当社が提供するSuper OCN Flexible Connectのサービスレベル(以下、「サービスレベル」といいます。)及びサービスレベルを満たさなかった場合の返金制度について、Super OCN Flexible Connectサービスレベル合意書(以下、「本合意書」といいます。)を定めます。当社は、本合意書の条件を変更する場合があります。
- 1.2 本合意書で用いられる用語のうち、本合意書に定めがないものについては、Smart Data Platformサービス利用規約共通編及びSuper OCN Flexible Connectに係る別冊(以下、「利用規約」といいます。)によるものとします。

2 定義

対象リソース

サービスレベルの項目ごとに、サービスレベルを設定する対象となるリソースとします。

故障

- (1) 対象リソースにおいて、契約者(契約名義人のSuper OCN Flexible Connectを利用する第三者を含みます。)の責めによらない事由により、Super OCN Flexible Connectが全く利用できない状態とします。
ただし、利用中止(当社が事前に通知した場合に限ります。)又は利用停止によるものを除きます。
- (2) 冗長化を図る場合は、対象リソースごとに、1組の冗長構成に属するすべてのリソースが(1)に該当する状態であることとします。
- (3) IPv4/IPv6デュアル通信の場合は、IPv4通信又はIPv6通信のいずれか一方又は両方について、(1)及び(2)に該当する状態であることとします。

故障発生時刻

契約者が当社に故障申告を行った時刻とします。

ただし、当社が契約者の故障申告より前に故障を知った場合は、その当社が知った時刻とします。

故障通知

契約者の故障申告によらずに当社が故障を知った場合において、当社がその故障発生を契約者があらかじめ指定した連絡先に通知することをいいます。

ただし、リソースの健全性の通知を有効にしていない場合を除きます。

故障通知時刻

当社が故障通知を行った時刻とします。

故障回復時刻

当社が故障回復を確認した時刻とします。

故障通知時間

故障発生時刻から故障通知時刻までの連続した時間とします。

ただし、当社の責めによらない事由により故障通知が妨げられた場合、その期間は故障通知時間から除外します。

故障回復時間

故障発生時刻から故障回復時刻までの連続した時間とします。

ただし、当社の責めによらない事由により故障回復措置が妨げられた場合、その期間は故障回復時間から除外します。

網内遅延時間

Super OCN Flexible Connectに係るネットワーク内の1の提供区間の一端から送信されたIPパケットのその提供区間の往復に要する時間を料金月単位で平均した値とします。

ただし、故障発生時の値については、平均値の算定から除外します。

IPv4/IPv6デュアル通信の場合は、IPv4パケットによる平均値とIPv6パケットによる平均値のいずれか大きい方の値を網内遅延時間とします。

パケット損失率

Super OCN Flexible Connectに係るネットワーク内の1の提供区間の一端から送信されたIPパケットのその提供区間における損失率を料金月単位で平均した値とします。

ただし、当社の責めによらない事由によるパケット損失については、損失率の算定から除外します。

IPv4/IPv6デュアル通信の場合は、IPv4パケットによる平均値とIPv6パケットによる平均値のいずれか大きい方の値をパケット損失率とします。

未達事象

サービスレベルの項目ごとに、当社がサービスレベルを満たすべき場合において、その指標を達成することができなかった個々の事象をいいます。

3 サービスレベル

3.1 サービスレベルの内容

3.1.1 サービスレベルの項目、指標、対象リソースは、次のとおりとします。

項目	指標	対象リソース
故障通知時間	30分以内(発生した故障単位)	回線リソース ルーティングリソース
故障回復時間	15分未満(発生した故障単位)	回線リソース ルーティングリソース
網内遅延時間	25ミリ秒以下(料金月単位)	ルーティングリソース
パケット損失率	0.3%以下(料金月単位)	ルーティングリソース

3.1.2 対象リソースにおけるサービスレベルの適用対象区間は、別紙に定めるとおりとします。

3.1.3 各項目の実績値は、当社が測定し、算出します。

3.1.4 当社は、各項目の指標を満たすための商業的かつ合理的な努力を行うものとします。

3.1.5 契約者は、当社が各項目の指標を満たせなかった場合は、3.2項の定めに従い返金を受けることができます。

3.2 サービスレベル未達時の返金

3.2.1 契約者は、未達事象が発生し、返金を受けようとする場合は、その未達事象が発生した日から起算して30日以内に、未達事象に係るサービスレベルの項目及び発生日時その他未達事象を確認するうえで必要となる情報を記載した当社指定の書式により、当社へ返金請求を行うことを要します。

3.2.2 契約者は、3.2.1項に定める期間内に当社に対する返金請求を行わなかった場合は、当社に対する返金請求権を放棄したものと取り扱われることに同意します。

3.2.3 当社は、3.2.1項の返金請求を受けた場合は、調査を実施して契約者へ回答します。

また、未達事象発生的事实を当社が認めた場合は、その認めた日の翌々月以降において、契約者への返金を行います。

3.2.4 返金額は、未達事象ごとに、返金対象料金に返金率を乗じて算出します。

3.2.5 返金対象料金は、未達事象が発生した料金月における、その未達事象の対象リソースに係る利用料金(ルーティング利用料を除きます。)とします。

3.2.6 返金率は、次のとおりとします。

(a) 故障通知時間、網内遅延時間及びパケット損失率: 1/30

(b) 故障回復時間: 次表のとおり

故障回復時間	返金率
15分以上～30分未満	1/100
30分以上～1時間未満	1/90
1時間以上～12時間未満	1/30
12時間以上～24時間未満	1/10
24時間以上～72時間未満	1/5
72時間以上	1

3.2.7 1の料金月において、未達事象が複数項目又は複数回発生した場合は、それぞれにおいて返金額を算出し、それらの合計額を返金します。

ただし、返還対象料金ごとに、その料金月の利用料金の100%を超えて返金しないものとします。

3.2.8 1の未達事象が料金月を跨る場合は、その事象が発生した料金月における未達事象とみなします。

4 免責事項

4.1 本合意書の他の条項又は利用規約の条項にかかわらず、次の事項に該当する場合は、本合意書に基づく返金を受けることはできません。

4.1.1 契約者がSuper OCN Flexible Connectに関する料金等の支払いを怠っている場合。

4.1.2 そのSuper OCN Flexible Connectについて、1の料金月を連続して利用中止又は利用停止としている場合。

4.1.3 当社の責めによらない事由により故障通知ができなかった場合。

4.1.4 不可抗力により未達事象が発生した場合。

なお、不可効力とは、当事者の合理的な管理を超える事由をいい、地震、津波、台風、落雷その他の天災地変、パンデミック、エピソード、交通機関の障害、戦争、暴動、内乱、労働争議、法令・規則の改正、政府の行為、下請業者からの供給の遅延・不履行等を含むものとしますが、これらに限定されないものとします。

4.1.5 契約者が当社の指示に従わなかった場合。

4.1.6 契約者が当社の設備に対して許可されてない変更を行った場合。

4.1.7 Super OCN Flexible Connectに係るカスタマポータル(当社のカスタマポータル規約に基づき提供するものを含まず。)に不具合がある場合。

【別紙】 Super OCN Flexible Connectのサービスレベルの適用対象区間

