

SLA (サービス品質保証制度)

当社は、お客様に安心してご利用いただくために、ネットワークサービスにおいて以下の SLA (サービス品質保証制度) を導入いたします。万が一この保証基準値を維持できなかった場合には、規定の料率に応じて料金をご返還いたします。

故障回復時間

ご使用中の回線において万が一故障が発生した場合は、当社が故障を知った時刻から1時間以内に回復させることを保証いたします。

当社側の理由により、1 時間以上故障が継続した場合、故障回復までに要した時間に応じた料金をご返還いたします。

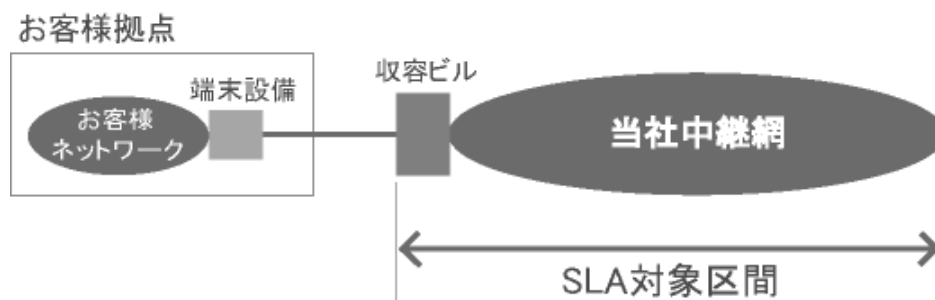
故障回復時間	返還率
1 時間以上 2 時間未満	10%
2 時間以上 4 時間未満	20%
4 時間以上 6 時間未満	30%
6 時間以上 8 時間未満	40%
8 時間以上 72 時間未満	50%
72 時間以上	100%

※当該回線において障害が発生し、通信が全くできない状態を故障とします。

※故障回復時間は、当社が故障を知った時刻から起算し、当該回線をお客様に再びご利用していただける状態に回復するまでの時間です。

※事前連絡に基づく当社計画作業によるサービス停止の場合は、SLA の対象とはなりません。

SLA 対象区間



別紙 3 (ネットワークサービス SLA)

返還対象料金

対象サービス	対象料金	
ADSL 専用線サービス	SLA 違反発生月の月額料金	
ATM 専用線サービス		
Ethernet 専用線サービス		
ADSL 端末多重サービス	センター側拠点において SLA 違反が生じた場合	SLA 違反発生月の月額料金
	事業所側拠点において SLA 違反が生じた場合	SLA 違反発生月の月額料金／全拠点数
マルチポイント Ethernet サービス	SLA 違反発生月の月額料金／全拠点数	

注意事項

- ・ お申し込み手続き等、特別な手続きや追加料金は一切不要です。
- ・ SLA に基づく返還金の上限は、SLA 違反発生月の月額料金とします。なお、月途中の加入、解除の場合は日割計算が適用されます。
- ・ Ethernet 専用線サービスにおいてシングルクラスでサービスをご利用の場合は、SLA の対象とはなりません。予めご了承ください。