サービスレベル契約書

NEC UNIVERGE BLUE CONNECT

制定：２０２１年8月２５日

改正：２０２６年２月１日

このサービスレベル契約書（以下「本 SLA」といいます）は、ＮＥＣプラットフォームズ株式会社（以下「ＮＥＣ」といいます）と本サービスを購入する事業者様（以下「契約者」といいます）との間のサービス利用規約（以下「利用規約」といいます）の条項に基づく NEC UNIVERGE BLUE CONNECT スタンダード、NEC UNIVERGE BLUE CONNECT ライト、NEC UNIVERGE BLUE CONNECT for Teams、NEC UNIVERGE BLUE CONNECT プロ、NEC UNIVERGE BLUE CONNECT エクスプレス 及び NEC UNIVERGE BLUE CONNECT エッセンシャルズの利用を規定するものであり、参照によって利用規約に組み込まれます。本 SLA は、契約者の本アカウント毎に個別に適用されます。ＮＥＣは、本 SLA を随時アップデート、改定、変更または補足することがあります。本 SLA の条項は CONNECT スタンダード、CONNECT ライト、CONNECT for Teams、CONNECT プロ、CONNECT エクスプレス、CONNECT エッセンシャルズ及び CONNECT オプションサービスのみに適用されます。UNIVERGE BLUE CONNECT サービスと接続される機器、お客様が契約した Microsoft Teams サービスの責任範囲、お客様が契約したインターネットサービスプロバイダーの責任範囲及びお客様が契約した通信キャリアの責任範囲は含みません。本 SLA において「本サービス」とは、CONNECT スタンダード、CONNECT ライト、CONNECT for Teams、CONNECT プロ、CONNECT エクスプレス、CONNECT エッセンシャルズ及び FAX 機能、ユーザに紐づかない固定電話機能といった CONNECT オプションライセンスのみを指します。

本 SLA において用いられるすべての用語は、本 SLA において特段に定義されていない限り、利用規約に定める用語と同じ意味を有します。利用規約の条項と本 SLA の条項の間に齟齬または矛盾がある場合には、利用規約が優先的に適用されます。

1. サービス稼働率

1.1. 除外事項

(a) サービス稼働率の計算にあたっては、ＮＥＣは、ＮＥＣのイベントモニタリングシステムと影響を受ける実際のインフラストラクチャーコンポーネントの両からのログを分析することを含めた複数の方法の組み合わせを用います。ＮＥＣは、実際の時間を判断するうえで、それらの所見をクライアントレポートと照合します。5 分未満の時間にわたるサービスの停止は、サービス稼働率の計算に含めません。

(b) ＮＥＣは、ファイル同期の速度およびタイミングを保証しません。そのため、ファイルアップロード時間およびファイルダウンロード時間の遅れは、その原因にかかわらずサービス稼働率の計算に含めません。

(c) 以下のいずれかの事由に起因するサービスの停止は、サービス稼働率の計算から除外されます：(i) ＮＥＣの合理的コントロールが及ばない事由（DoS（denial of service）攻撃もしくは類似の攻撃、メール爆弾、ドメイン名の有効期限到来、ハードウェアの故障、インターネットへの接続状況、SYN（シンクロナイズ）攻撃、もしくはその他の不可抗力事由を含みますが、これらに限定されません）、または (ii) 本 SLA において取り扱うその他の事由。

(d) 本 SLA 第２条に定めるメンテナンスは、サービス稼働率の計算から除外されます。

1.2. サービス稼働率の目標値

暦月で測定し、下記を本サービスのサービス稼働率の目標値とします。

項目	内容	条件／備考
本サービス提供時間	２４時間３６５日	
計画停止時間	定期・計画メンテナンス作業または重要問題対処のための緊急でのメンテナンス作業による停止時間	原則１０日前に通知
停止時間	障害により予期せず本サービスが停止した時間	
目標サービス稼働率	９９．９％	サービス稼働率の算出式： (本サービス提供時間－計画停止時間-停止時間) ÷(本サービス提供時間-計画停止時間)×100

2. メンテナンス

2.1. 計画メンテナンス　本サービスの性能およびセキュリティを維持するため、ＮＥＣは、ＮＥＣが通知した時間帯において計画メンテナンスを行います。これにより、メンテナンス期間中に特定の本サービスの停止が必要になることがあります。計画メンテナンスのためのサービスの停止は、サービス稼働率の計算に含めません。ＮＥＣは、契約者による本サービスの利用に悪影響を及ぼすおそれがある計画メンテナンスを事前に契約者に通知すべく商業上合理的な努力を払います。

2.2. 緊急メンテナンス　セキュリティに関連する緊急修補、または、セキュリティパッチのインストールもしくはハードウェアの交換のための緊急整備を含め、状況に応じて、ＮＥＣは、緊急メンテナンスを行う必要がある場合があります。緊急メンテナンスの場合、ＮＥＣは、契約者に予告をすることができません。緊急メンテナンスのためのサービスの停止は、サービス稼働率の計算から除外されます。緊急事態の判断は、ＮＥＣが単独の裁量で下します。