（2025 年7月 1 日）

docomo MEC Compute E サービス（クラウド/サーバー） サービスレベル合意書

1 目的

1.1 NTTドコモビジネス株式会社が提供する docomo MEC Compute E Compute E サービス利用規約の別冊に定める docomo MEC Compute E サービス(クラウド/サーバー)（以下、「本サービス」といいます）のサービスレベル（以下、「サービスレベル」といいます）およ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、docomo MEC Compute E サービス(クラウド/サーバー)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。本合意書の条件は、変更されることがあります。

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、docomo MEC Compute E サービス利用規約共通編及び別冊(クラウド/サーバー)（以下、「利用規約」といいます）によるものとします。

2 定義

月間利用可能率： 以下の数式により求められる率

- 月間利用可能率（%） = （月の総利用可能時間（分）－月の累積故障時間（分））÷月の総利用可能時間（分）×100
- 月の総利用可能時間（分）＝月 720 時間（暦月の実際の日数は考慮しない）
- 月の累積故障時間（分）＝各暦月における故障時間から 3.4 項に定める条件に該当する故障時間を差し引いた時間

利用料金： 3.1.3 項に定義する本サービスの各メニューに対して契約者が支払う時間料金および月額上限料金

返金額： サービスレベルに達しない場合に当社が契約者に支払う金額

エンドユーザー： 契約者から本サービスの利用を許可された個人または法人

メンテナンス： スケジュールメンテナンスおよび緊急メンテナンス

スケジュールメンテナンス： 別に特段の定めがない限り、週1回以下、各データセンターの現地時間午後 10 時から翌日 6 時に実施されるメンテナンスまたは当社が契約者に2週間前までに通知の上で実施するメンテナンス

緊急メンテナンス： 本サービス提供に必要なネットワークまたは設備に対するメンテナンスまたは修復作業（当社は可能な限り契約者への通知を行う）

故障： 1つまたは1つ以上の監視モニターで本サービスの故障が確認されること

監視モニター： 本サービスを監視・計測するために当社が利用する監視用のハードウェアおよびソフトウェア

3 サービスレベル：設備およびネットワークの可用性

3.1 サービスレベルの内容

3.1.1 当社は各暦月において、月間利用可能率が 99.99%を下回らないようにするための商業的かつ合理的な努力を行うものとします。月間利用可能率が 99.99%を下回った場合、契約者は 3.3 項の定めに従い返金を受けることができます。

3.1.2 本サービスは、本サービスに含まれる各メニューが利用可能であり、かつ監視モニターにおいて正常に稼働していることが確認できる場合には、利用可能な状態とみなされます。

3.1.3　サービスレベルを適用する本サービスの各メニューは以下の通りです。

<table>
<tr><th>サブカテゴリー</th><th colspan="2">メニュー</th><th>個別条件等</th></tr>
<tr><td rowspan="3">仮想サーバー</td><td rowspan="2">サーバーインスタンス</td><td>コンピュート</td><td rowspan="2">サーバーインスタンスメニューの SLA につきまして、下記の場合は故障時間に含めません。
・HA 機能の動作による復旧時間。
・お客さまにて HA 機能をオフにしたため、HA 機能の動作による復旧ができなかった場合
・サーバーインスタンスにインストールされた OS 又はソフトウェアの故障又は障害
・コンピューターリソース（CPU、メモリー、ディスク）の処理能力の低下
・リソース作成の失敗</td></tr>
<tr><td>ボリューム</td></tr>
<tr><td colspan="2">イメージ管理</td><td>イメージ管理の SLA につきまして、下記の場合は故障時間に含めません
・イメージ登録やダウンロードの失敗</td></tr>
<tr><td rowspan="2">ストレージ</td><td colspan="2">ブロックストレージ</td><td>マルチパス設定がされている場合のみ対象となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">ファイルストレージ</td><td></td></tr>
</table>

3.2　サービスレベル測定方法

3.2.1　故障時間と利用可能時間は協定世界時を基準として、当社の定める方法に基づき計測されます。

3.2.2　故障時間は当社が故障を記録しはじめた時点から、当社がサービスが回復したと記録した時点までとします。

3.3　返金

3.3.1　サービスレベルは、契約者が本サービスに関する料金の支払を滞納していない場合に適用されます。当社がサービスレベルを満たせなかった場合、契約者は本合意書 3.3 項に基づき返金請求を行うことができます。

3.3.2　契約者は故障日から起算して 30 日以内に、当社指定の書式により、当社へ返金請求を行います。契約者はサービスレベルのどの項目が満たされなかったのかを当社指定の方法により報告する義務があります。30 日以内に前述の報告がなかった場合は、契約者は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。

3.3.3　当社は返金請求を受けた場合、調査を実施し契約者へ回答をします。当社が故障を認めた時は、故障を認めた日の翌々月以降に契約者への返金を行います。

3.3.4　当社は故障が確認されたデータセンター毎に、次項より返金額を算出します。

3.3.5　各データセンターにかかる返金額は、各データセンターについて故障月に当社が故障を認めた各メニューの故障月に発生した利用料金の総和に、下記の返金率一覧に記載の料率を乗じた額とします。但し、各データセンターに係る返金額は、当該データセンターについて故障発生月の利用料金の 100%を超えないものとします。

3.3.5.1 返金率一覧（3.3.5.2 以降に追加される個別の対象メニューを除く）

月の累積故障時間	月間利用可能率	故障月の利用料金に対する返金額の料率
4 分 19 秒以下	99.99％以上	0%
4 分 19 秒超 86 分 24 秒以下	99.99%未満 99.80%以上	1%
86 分 24 秒超 432 分以下	99.80%未満 99.00%以上	3%
432 分超 864 分以下	99.00%未満 98.00%以上	10%
864 分超	98.00%未満	100%

3.3.5.2 返金率一覧（ベアメタルサーバ―等に係るもの）

SLA 返金額確定対象期間	故障月の利用料金に対する返金額の料率
故障発生当日/翌日	N/A
2 日	20%
3 日	40%
4 日	60%
5 日	80%

6 日	100%

※上記返金率一覧の定めに関わらず、パーツ交換作業予定時刻に、当社都合によりパーツ交換作業が開始できなかった場合、返金率は 100%となります。パーツ交換作業予定時刻とは、契約者と当社が合意したパーツ交換作業開始日時をいいます。

3.3.5.3 返金ポリシー（Red Hat OpenShift Platform に係るもの）

(a) 稼働率 99.9% （月の累積故障時間：43 分 11 秒）とします。

(b) 返金額は以下の計算式で算出します

- 返金額 = 故障時間 × SLA 対象機能(日額料金)
- 故障時間は当社が故障を記録しはじめた時点から、弊社が回復したと記録した時点までとします。
- 故障時間は「時間」単位で算出します。（端数繰り上げ）

(c) 前提条件は以下の通りとなります。

- サービスレベルは、契約者が本サービスに関する料金の支払を滞納していない場合に適用されます。当社がサービスレベルを満たせなかった場合、契約者は本合意書 3.3 項に基づき返金請求を行うことができます。
- 故障時間と利用可能時間は日本時間（JST）を基準として、弊社で定める方法に基づき計測されます。
- メンテナンスウィンドウ時間帯もしくは、弊社から事前周知した時間帯は対象外となります。
- 契約者は故障日から起算して 30 日以内に、当社指定の書式により、当社へ返金請求を行います。契約者はサービスレベルのどの項目が満たされなかったのかを当社指定の方法により報告する義務があります。30 日以内に前述の報告がなかった場合は、契約者は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。
- 当社は返金請求を受けた場合、調査を実施し契約者へ回答をします。当社が故障を認めた時は、故障を認めた日の翌々月以降に契約者への返金を行います。

4 免責事項

4.1 本合意書の他の条項または利用規約に関わらず、本サービスについては以下の条件が適用されます。
契約者は、以下の理由に起因する故障については本合意書に基づく返金を受けることはできません。本合意書の他の条項又は利用規約の条項にかかわらず、Flexible InterConnect については以下の条件が適用されます。
この場合において契約者は、以下の理由に起因する故障について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 可抗力の事態。不可効力には、天災地変、政府または政府機関の行為、法律・規則・命令の遵守、火災、嵐、洪水、地震、パンデミック、エピデミック、戦争（宣戦布告の有無を問わない）、反乱、革命、暴動、下請業者からの供給の遅延または不履行、ストライキ、ロックアウトを含むものとするが、これらに限定されないものとします。

4.1.2 契約者またはエンドユーザーの行為、違法行為、または不作為による場合

4.1.3 第三者の責、不履行による場合

4.1.4 スケジュールメンテナンスの場合

4.1.5 契約者またはエンドユーザーの設備の故障による場合

4.1.6 契約者が当社の指示に従わなかった場合

4.1.7 契約者が当社の設備に対し許可されてない変更を行った場合

4.1.8 3.1.3 項の表の対象外に記載されている場合

4.2 以下の場合は、故障時間に含まれません。

4.2.1 当社から事前に通知のあったメンテナンス（緊急メンテナンスを含む）

4.2.2 冗長化構成の機器の自動切り替えが成功し、本サービスが通常通り使用できた場合

4.2.3 本サービスに係るカスタマポータルに不具合がある場合