

サービス品質保証制度（SLA）

クオリティソフト株式会社では、高い品質を保証したサービス提供を行う為、QualitySoft SecureStorage におけるサービス品質の水準を下記のとおり定めます。

品質保証制度の概要

保証内容	品質保証制度（SLA）
保証	ネットワークサーバまたはアプリケーションの稼働時間（時間単位）
対象サービス	QualitySoft SecureStorage
稼働率保証値	月間 99.95%
月間稼働率	$(\text{月間総稼働時間} - \text{月間累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$

適用の除外

- ・ 弊社のネットワークに接続するための回線に障害が発生した場合
- ・ 弊社管理外の施設に起因して障害は発生した場合
- ・ 弊社が保守作業を行う場合
- ・ 本サービスの機能としての中断（フェールオーバーにともなうサーバインスタンスの再起動）
- ・ 天災、疫病の蔓延、悪意の第三者による妨害行為により障害が発生した場合
- ・ 利用約款の定める義務に违背する行為により障害が発生した場合

障害発生時の対応

- ・ 「復旧時間」、「復旧時点目標」について

弊社は、復旧時間を 24 時間以内と定めます。また復旧時点は 24 時間を目標とします。

- ・ 障害時のご連絡

障害が発生した場合、弊社では以下のページにて障害情報を掲載します。（※）

<https://directcloud.jp/support/maintenance>

その後、対象となるサーバをご利用の皆様へ、メールにて障害発生のご連絡および、障害復旧のご連絡をいたします。また、システム障害が長時間におよぶ場合には進捗状況をメール、もしくは上記障害情報にてお知らせいたします。

※DirectCloud-BOX を QualitySoft SecureStorage に読替えて参照すること。