



サービスレベル基準

以下は、arcserve Japan合同会社（以下「Arcserve」といいます。）がお客様に提供するサービスレベル基準の概要です。

サービスレベル

Arcserve は、本サービスを毎月ごとに99.9% 以上利用可能にするため商業上合理的な努力を尽くします。Arcserve がいずれかのお客様またはお客様のグループに対してこの目標を達成できない場合、これによる影響を受けたお客様は、自身のアカウントに対してサービスクレジット（以下に定義いたします。）の受領資格を有するものとします。サービスクレジットは、以下に定める機能停止の総時間に基づき増加するものとします。

以下の除外事由に該当する場合は別ですが、機能停止とは、Arcserve の支配可能な事由により、Arcserve クラウド・サービスがお客様の読み取りおよび復元のために利用できないあらゆる時間を指します。

サービスクレジット

サービスクレジットは、(i) 譲渡不能であり、(ii) 約定された支払通貨で発行され、(iii) 次回の請求サイクルでのみ使用可能であり、(iv) 下表の定めに従い発行されるものとします。

サービス可用性	サービスクレジット（更新時の最新の価格表を基にした月間請求額に対する割合※）
99.9%未満	10%
99.0%未満	25%

※ 年間契約の場合は、年間支払額の12分の1を月間請求額とみなします。機能停止時に契約が有効で、機能停止したサービスのみが対象になります。

除外

サービスレベル基準は、計画外の機能停止にのみ適用されるものとします。Arcserve は、以下を理由とするシステムのオフライン（またはサービスの不提供）は、機能停止時間を含めないものとします。

- 計画的および緊急のメンテナンス時間。通常、メンテナンスにより利用不能となる旨の通知が2営業日より前になされますが、緊急時にはこの限りではありません。
- 不可抗力事由
- お客様の作為または不作為
- お客様のシステムが原因の事由
- Arcserve の支配下でないISPまたはインターネットの停止
- 本契約（またはその一部）の中断、終了または期間満了に伴う機能停止

- Arcserve が合理的に必要と判断する機能停止

申請

サービス可用性が上記の基準を満たさない場合、お客様はサービスクレジットの発行を Arcserve に申請できます。Arcserve はお客様からの申請を受けて、サービスの機能停止時間を確認・計算し適切な額のサービス クレジットを発行します。

申請は JapanDirect@arcserve.com 宛てに電子メールで行なって下さい。また、申請の際には以下の情報を必ずお知らせ下さい。

- 申請者の連絡先情報（社名、メールアドレス、電話番号）
- 機能停止したサービスの Order ID
- サービスが停止した期間（「年：月：日：時間：分」～「年：月：日：時間：分」で詳細にお知らせ下さい）

お客様は、機能停止の翌月月末までに申請を行なう必要があります、それ以降の申請は無効になります。

同月内に複数期間に分かれて機能停止が発生した場合は、申請は1通にまとめ、複数の停止期間をお知らせ下さい。