別表２（サービス品質保証制度と計算方法）

1 サービス品質保証制度

1-1 網内伝送遅延時間

(1)　対象サービスメニューの種類

・IP-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス
セキュア・インターネット VPN-コラボレーション接続サービス

・Ether-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス

※マルチキャリアサービスついては、当社が役務提供する当社以外の電気通信事業者のサービスが定める約款、規約等に準じて、当社が特約等により、個別に提供条件を定めることとします。

(2)　保証区間

計測システム設置拠点から国内の品質保証対象拠点とします。

(3)　保証基準

当社の計測システムが設置されている拠点から､当社が規定する国内の品質保証対象拠点までの平均遅延時間を計測し、毎月１日から月末までにおけるそれら全ての総合平均遅延時間が 25ms を越えないこととします。

(4)　基準違背時の減額措置

計測システム設置拠点から国内の品質保証対象拠点までの総合平均遅延時間が 25ms を越えた場合に、保証基準を下回った契約者に対してのみ１サービスメニュー契約回線ごとに当該月額料金の 3%の減額を行います。

1-2 故障回復時間

(1)　対象サービスメニューの種類

・IP-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス

セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス
セキュア・インターネット VPN-コラボレーション接続サービス

・Ether-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス

・付加機能

サービスメニューの種類
ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプ

※「フレッツ」の回線終端装置及び、当社ネットワーク接続装置の電源 off/on で復旧した疎通不可能な状態は、本対象から除外することとします。

※ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプについては、2022 年 7 月 20 日以降に新規申込した契約者及び 2022 年 7 月 20 日以降にサービス基盤の切替工事を実施した契約者のみ適用となります。ロケーション冗長機能で通信が回復している時間は本対象から除外することとします。

※マルチキャリアサービスついては、当社が役務提供する当社以外の電気通信事業者のサービスが定める約款、規約等に準じて、当社が特約等により、個別に提供条件を定めることとします。

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワークから、次に指定する接続点までの間の故障に対して故障回復時間を保証するものとします。なお、故障とは契約者の責めによらず、当該拠点から他の拠点全てに対して一切の通信が出来ない状態（以下「利用不能」といいます。）のことを指すものとし、通信速度の低下や、特定のネットワークまたはプロトコルの疎通不可能な状態等は除きます。

・IP-VPN

サービスメニューの種類	接続点
イーサ接続サービス	契約者内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス	契約者専用の「フレッツ・VPN ゲート」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-コラボレーション接続サービス	VNE 相互接続する当社ネットワーク側接続点まで

・Ether-VPN

サービスメニューの種類	接続点

イーサ接続サービス	契約者宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで

・付加機能

サービスメニューの種類	接続点
ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプ	インターネットサービスプロバイダの当社ネットワーク接続装置まで

(3) 保証基準

1 サービスメニュー契約回線において、当社の監視システムでのアラーム検知や契約者からの申告等に基づき調査を行い、当社が故障と判断した時間から当社が故障回復と判断するまでに要した時間が 1 時間未満であることとします。

(4) 基準違背時の減額措置

故障の発生した 1 サービスメニュー契約回線ごとに、1 回の利用不能時間につき、保証基準を下回った契約者に対してのみ故障回復に要した時間に応じて次のとおりの金額の減額を行います。

故障回復時間	減額する金額
1 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 0%
1 時間以上、2 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 10%
2 時間以上、4 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 20%
4 時間以上、6 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 30%
6 時間以上、8 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 40%
8 時間以上、72 時間未満	当該回線の発生月月額料金の 50%
72 時間以上	当該回線の発生月月額料金の 100%

1-3 稼働率

(1) 対象サービスメニューの種類

・IP-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス
セキュア・インターネット VPN-コラボレーション接続サービス

・Ether-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス

・付加機能

サービスメニューの種類
ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプ

※「フレッツ」の回線終端装置及び、当社ネットワーク接続装置の電源 off/on で復旧した疎通不可能な状態は、本対象から除外することとします。

※ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプについては､2022 年 7 月 20 日以降に新規申込した契約者及び 2022 年 7 月 20 日以降にサービス基盤の切替工事を実施した契約者のみ適用となります。ロケーション冗長機能で通信が回復している時間は本対象から除外することとします。

※マルチキャリアサービスについては、当社が役務提供する当社以外の電気通信事業者のサービスが定める約款、規約等に準じて、当社が特約等により、個別に提供条件を定めることとします。

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワークから、次に指定する接続点までの稼働率を保証するものとします。

・IP-VPN

サービスメニューの種類	接続点
イーサ接続サービス	契約者宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス	契約者専用の「フレッツ・VPN ゲート」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-コラボレーション接続サービス	VNE 相互接続する当社ネットワーク側接続点まで

・Ether-VPN

サービスメニューの種類	接続点
イーサ接続サービス	契約者宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで

・付加機能

サービスメニューの種類	接続点
ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプ	インターネットサービスプロバイダの当社ネットワーク接続装置まで

(3) 保証基準

① イーサ接続サービス、「フレッツ・VPN ゲート」接続サービスの保証基準について、暦月 1 日から末日までの間の稼働率を 99.99%以上であることを保証します。なお、稼働率は次の計算方法で算出します。
稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×24（時間）×60（分）】）×100（%）

② セキュア・インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス、セキュア・インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス及びセキュア・インターネット VPN-コラボレーション接続サービス（以下３つのサービスを合わせて「IP-VPN ブロードバンドサービス」といいます。）の保証基準について、暦月 1 日から末日までの間の平均の稼働率を 99.99%以上であることを保証します。なお、稼働率は次の計算式で算出します。
（１）IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線が故障した月において、故障した IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線が属する IP-VPN の IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線数の合計が当該月末時点で 20 回線未満の場合
稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の 1 日から末日までの当社が提供している IP-VPN ブロードバンドサービスの全契約回線の累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×当該月末時点での当社が提供している IP-VPN ブロードバンドサービスの全契約回線数×24（時間）×60（分）】）×100（%）

（２）IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線が故障した月において、故障した IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線が属する IP-VPN の IP-VPN ブロードバンドサービスの契約回線数の合計が当該月末時点で 20 回線以上の場合
稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の 1 日から末日までの契約者が契約している故障した IP-VPN ブロードバンドサービスの累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×当該月末時点での契約者が契約している IP-VPN ブロードバンドサービス契約回線数×24（時間）×60（分）】）×100（%）

③ ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの保証基準について、暦月 1 日から末日までの間の平均の稼働率を 99.99%以上であることを保証します。なお、稼働率は次の計算式で算出します。
（１）ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線が故障した月において、故障したブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線が属する Ether-VPN のブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線数の合計が当該月末時点で 20 回線未満の場合
稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の 1 日から末日までの当社が提供しているブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの全契約回線の累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×当該月末時点での当社が提供しているブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの全契約回線数×24（時間）×60（分）】）×100（%）

（２）ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線が故障した月において、故障したブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線が属する Ether-VPN のブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの契約回線数の合計が当該月末時点で 20 回線以上の場合
稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の 1 日から末日までの契約者が契約している故障したブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービスの累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×当該月末時点での契約者が契約しているブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス契約回線数×24（時間）×60（分）】）×

100（%）

④　ビジネスインターネット接続サービス　UTM タイプの保証基準について、暦月 1 日から末日までの間の稼働率を 99.9%以上であることを保証します。なお、稼働率は次の計算式で算出します。

稼働率＝（1-【1 契約回線が故障した月の 1 日から末日までの累積故障回復時間（分）】÷【当該月の日数×24（時間）×60（分）】）×100（%）

（4）基準違背時の減額措置

・IP-VPN 及び Ether-VPN

利用月内の稼働率が 99.99%未満であった場合、故障回線の IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約に対して 1 サービスメニュー契約回線ごとに、保証基準を下回った契約者に対してのみ稼働率に応じて次のとおりの金額の減額を行います。

稼働率	減額する金額
99.99%以上	当該回線の発生月月額料金の 0%
99.8%以上、99.99%未満	当該回線の発生月月額料金の 1%
98.0%以上、99.8%未満	当該回線の発生月月額料金の 3%
95.0%以上、98.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 5%
90.0%以上、95.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 10%
90.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 20%

・付加機能

利用月内の稼働率が 99.9%未満であった場合、1 サービスメニュー契約回線ごとに、保証基準を下回った契約者に対してのみ稼働率に応じて次のとおりの金額の減額を行います。

稼働率	減額する金額
99.9%以上	当該回線の発生月月額料金の 0%
99.8%以上、99.9%未満	当該回線の発生月月額料金の 1%
98.0%以上、99.8%未満	当該回線の発生月月額料金の 3%
95.0%以上、98.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 5%
90.0%以上、95.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 10%
90.0%未満	当該回線の発生月月額料金の 20%

1-4 故障通知時間

(1) 対象サービスメニューの種類

・IP-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス
セキュア・インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス

セキュア・インターネット VPN-コラボレーション接続サービス

・Ether-VPN

サービスメニューの種類
イーサ接続サービス
ブロードバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス

※「フレッツ」の回線終端装置及び、当社ネットワーク接続装置の電源 off/on で復旧した疎通不可能な状態は、本対象から除外することとします。

※マルチキャリアサービスについては、当社が役務提供する当社以外の電気通信事業者のサービスが定める約款、規約等に準じて、当社が特約等により、個別に提供条件を定めることとします。

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワークから、次に指定する接続点までの間の故障に対して故障通知時間を保証するものとします。

・IP-VPN

サービスメニューの種類	接続点
イーサ接続サービス	契約者宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス	契約者専用の「フレッツ・VPN ゲート」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed シンプルメニュー接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
セキュア･インターネット VPN-コラボレーション接続サービス	VNE 相互接続する当社ネットワーク側接続点まで

・Ether-VPN

サービスメニューの種類	接続点
イーサ接続サービス	契約者宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
ブローロバンド・イーサ　ハイグレード接続サービス	アクセスポイント内の網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで

(3) 保証基準

1 サービスメニュー契約回線において、当社の監視システムでのアラーム検知や契約者からの申告等に基づき調査を行い、当社が故障と判断した時間から 30 分以内に契約者があらかじめ指定した連絡先に当社指定の方法で通知するものとします。ただし、契約者の責めに帰すべき事由により故障を通知できなかった場合、返還の対象外とします。

(4) 基準違背時の減額措置

当社が故障を発見してから、契約者があらかじめ指定した連絡先に 30 分以内に通知できなかった場合、保証基準を下回った契約者に対してのみ故障の発生した 1 サービスメニュー契約回線ごとに、1 回の違背につき、当該月額料金の 3%の減額を行います。

2　計算方法

(1) サービス品質保証制度各項目の基準違背時の減額措置方法に基づき、当該サービスメニュー契約回線において、当該月額料金の減額を行います。

(2) 当該サービスメニュー契約回線において、サービス品質保証制度の複数項目の違背があった場合、各項目の減額金額の累積金額を減額するものとします。ただし、累積減額金額は月額料金の 100%を上限とします。