別表２（サービス品質保証制度と計算方法-Master’ｓONE　CloudWAN）

1　サービス品質保証制度

減額措置の適用における基準日は、契約回線の故障した月の月末日とします。

1-1 故障回復時間（拠点）

(1) 対象サービスメニューの種類

・オーバーレイタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ
インターネットオフロードゲートウェイプラン

(2) 保証区間

次に指定する保障区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。

次の該当箇所においては、各適用条件を満たす場合に保障区間とみなします。

該当箇所	適用条件
当社ネットワーク装置	24 時間 365 日オンサイト保守オプションを契約する場合
アクセス回線	当社が提供する場合(セキュアパッケージタイプのみ)

・オーバーレイタイプ

サービスメニューの種類	保障区間
スタンダードプラン	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類	保障区間
スタンダードプラン	当社のバックボーンネットワークから、契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで

スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ	当社のバックボーンネットワークから、契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
インターネットオフロードゲートウェイプラン	当社のバックボーンネットワーク

また、アクセス回線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。

(3) 保証基準

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 サービスメニュー契約回線において 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

品質保証制度適用の申請をした契約者に対し、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、故障回復に要した時間に応じて、次のとおりの料金の減額を行います。

なお、当社ネットワーク接続装置及びアクセス回線(セキュアパッケージタイプのみとします。)は、1 回の故障交換につき 6 時間の故障時間とみなします。

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

1-2 稼働率（拠点）

(1) 対象サービスメニューの種類

・オーバーレイタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ
インターネットオフロードゲートウェイプラン

(2) 保証区間

次に指定する保障区間の稼働率を保証するものとします。

また、次の該当箇所においては、各適用条件を満たす場合に保障区間とみなします。

該当箇所	適用条件
当社ネットワーク装置	24 時間 365 日オンサイト保守オプションを契約する場合
アクセス回線	当社が提供する場合(セキュアパッケージタイプのみ)

・オーバーレイタイプ

サービスメニューの種類	保障区間
スタンダードプラン	契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置

セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類	保障区間
スタンダードプラン	当社のバックボーンネットワークから、契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ	当社のバックボーンネットワークから、契約者宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
インターネットオフロードゲートウェイプラン	当社のバックボーンネットワーク

※　アクセス回線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。

(3) 保証基準

Master’sONE CloudWAN の保証基準について、１日から月末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、テナント（Master’sONE CloudWAN の１つの論理ネットワーク（VPN）の契約単位のことをいい、以下同じとします。）ごとに、次の計算式で算出します。

①　Master’sONE CloudWAN の契約回線が故障した月において、当該月末時点の契約者の一つのテナントにおける Master’sONE CloudWAN の契約回線数の合計が 20 回線未満の場合

稼働率＝（1-【契約しているテナントに故障が発生した月の１日から月末までの当社が提供しているMaster’sONE CloudWAN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Master’sONE CloudWANの全契約回線数×24（時間）×60（分)】）×100（%）

② Master’sONE CloudWAN 契約回線が故障した月において、当該月末時点の契約者の一つのテナントにおけるMaster’sONE CloudWANの契約回線数が20 回線以上の場合

稼働率＝（1-【契約しているテナントに故障が発生した月の１日から月末までの契約者が契約しているMaster’sONE CloudWANのテナント契約で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テナント契約でのMaster’sONE CloudWAN契約回線数×24（時間）×60（分)】）×100（%）

(4) 基準違背時の減額措置

品質保証制度適用の申請をした契約者に対し、利用月内の稼働率が 99.99%未満であった場合に、稼働率に応じて次のとおりの料金の減額を行います。

稼働率	減額する料金
99.99%以上	当該テナント全体の発生月月額料金の 0%
99.8%以上、99.99%未満	当該テナント全体の発生月月額料金の 1%
98.0%以上、99.8%未満	当該テナント全体の発生月月額料金の 3%
95.0%以上、98.0%未満	当該テナント全体の発生月月額料金の 5%
90.0%以上、95.0%未満	当該テナント全体の発生月月額料金の 10%
90.0%未満	当該テナント全体の発生月月額料金の 20%

1-3 網内伝送遅延時間

(1) 対象サービスメニューの種類

・オーバーレイタイプ

対象サービスメニューはございません。

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ
インターネットオフロードゲートウェイプラン

(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

品質保証制度適用の申請をした契約者に対し、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、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。

1-4 故障通知時間

(1)　対象サービスメニューの種類

・オーバーレイタイプ

対象サービスメニューはございません。

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ
インターネットオフロードゲートウェイプラン

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワーク及びコントールパネル、オーケストレーターの故障に対して故障通知時間を保証するものとします。

※　アクセス回線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。

(3) 保証基準

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、1 サービスメニュー契約回線において、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、契約者の責めによる理由により故障を通知できなかった場合は、返還の対象外とします。

(4) 基準違背時の減額措置

品質保証制度適用の申請をした契約者に対し、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に、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。

1-5 故障回復時間（コントロールパネル、オーケストレーター）

（１） 対象サービスメニューの種類

・オーバーレイタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
クラウドコネクタプラン

・セキュアパッケージタイプ

サービスメニューの種類
スタンダードプラン
スタンダードプラン　ワイヤレスバックアップ
インターネットオフロードゲートウェイプラン

（２） 保証区間

当社のコントールパネル、オーケストレーターの故障に対して故障通知時間を保証するものとする。

なお、故障とは契約者の責めによらず、当該コントールパネル、オーケストレーター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、通信速度の低下等は除きます。

（３） 保証基準

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 4 時間未満であることとします。

（４） 基準違背時の減額措置

品質保証制度適用の申請をした契約者に対し、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、故障回復に要した時間に応じて当該月額料金の 1%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

項目の減額料金の累積料金を減額するものとします。ただし、累積減額料金は月額料金の 100%を上限とします。