

別紙 2-3 (品質保証と計算方法 Biz-agera セキュアメール)

1. サービス稼働率

(1) 保障基準

毎月 1 日から月末までの間の稼働率を 99.9%以上であることとします。なお稼働率は以下方法にて算出いたします。

$$\text{稼働率} = 1 - \left[\frac{\text{当該月における累積故障時間 (分)}}{\text{当該月の日数} \times 24 \text{ (時間)} \times 60 \text{ (分)}} \right] \times 100 \text{ (\%)}$$

故障とは、当社の計測システムから Biz-agera セキュアメールシステムの下記計測対象サービスに対する応答時間が、61 秒以上の状態で 5 分間以上継続した状態を指すものとします。

<計測対象サービス>

サービス	POP	SMTP	POP over SSL	SMTP over SSL	Submission	HTTPS (WEB メール)
対象タイプ						
セキュアタイプ	○	○	○	○	○	○
セキュアタイプゲートウェイ		○				○

※管理者用画面 (アカウント、ML、監査、WEB メール) のアクセス不可は適用しません。

※契約者が利用する、電気通信事業者のネットワーク及び契約者の社内ネットワークの故障によるものは適用しません。

(2) 基準違背時の減額措置

利用月内の稼働率が 99.9%未満であった場合に、稼働率に応じて以下に規定する金額を減額します。

故障回復時間 減額する金額

稼働率	サービス停止時間 (目安)	減額率
99.9%~100%	約 43 分未満	
99.0%~99.9%未満	約 43 分~約 14.4 時間	発生月の月額基本料の 5%
97.0%~99.0%未満	約 14.4~21 時間	発生月の月額基本料の 10%
95.0%~97.0%未満	約 21~36 時間	発生月の月額基本料の 25%
90.0%~95.0%未満	約 36~72 時間	発生月の月額基本料の 50%
90.0%未満	約 72 時間以上	発生月の月額基本料の 100%

2. 故障通知時間

(1) 保障基準

当社が故障を発見してから 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。なお、故障とは、前項「1. サービス稼働率」にて定めるものを対象とします。

(2) 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、発生月の発生月の Biz-agma セキュアメール月額基本料の 3%を減額します。