

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
専用回線接続サービス
イーサ接続サービス
「フレッツ・オフィス」接続サービス
「フレッツ・オフィス ワイド」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 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する。（下記（2）、（3）、（4）に準じません）

(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する。

(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を越えないこととする。

(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、1サービスメニュー契約回線ごとに当該月額費用の3%の減額を行う。

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
専用回線接続サービス
イーサ接続サービス
「フレッツ・オフィス」接続サービス
「フレッツ・オフィス ワイド」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 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

※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および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。（下記（2）、（3）、（4）に準じません）

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワークから、以下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する。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
専用回線接続サービス	ユーザ宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
イーサ接続サービス	ユーザ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・オフィス」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
「フレッツ・オフィス ワイド」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで

	ク側接続点まで
「フレッツ・VPN ゲート」接続サービス	ユーザ専用の「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 接続サービス	ユーザ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 シンプルメニュー接続サービス	ユーザ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	ユーザ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	ユーザ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・イーサ接続サービス	ユーザ宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
ブロードバンド・イーサ ハイグレード接続サービス	ユーザ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もとづき調査を行い、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する。

(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、故障回復に要した時間に応じて以下のとおりの金額の減額を行う。

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費用の0%
1時間以上、2時間未満	当該回線の発生月月額費用の10%
2時間以上、4時間未満	当該回線の発生月月額費用の20%
4時間以上、6時間未満	当該回線の発生月月額費用の30%
6時間以上、8時間未満	当該回線の発生月月額費用の40%
8時間以上、72時間未満	当該回線の発生月月額費用の50%
72時間以上	当該回線の発生月月額費用の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
専用回線接続サービス
イーサ接続サービス
「フレッツ・オフィス」接続サービス
「フレッツ・オフィス ワイド」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 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

※セキュア・インターネット VPN 接続サービス及びブロードバンド・イーサ接続サービスでは、各拠点に設置する接続装置と、当社の接続装置間を二重化しているサービスのみ適用となります。

又、「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および 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。(以下の(2)、(3)、(4)に準じません。)

(2) 保証区間

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

・ IP-VPN

サービスメニューの種類	接続点
専用回線接続サービス	ユーザ宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
イーサ接続サービス	ユーザ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・オフィス」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
「フレッツ・オフィス ワイド」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社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	ユーザ専用の「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 接続サービス	ユーザ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 シンプルメニュー接続サービス	ユーザ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	ユーザ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	ユーザ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・イーサ接続サービス	ユーザ宅内にある当社ネットワーク接続装置まで
ブロードバンド・イーサ ハイグレード接続サービス	ユーザ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 セキュア・インターネット VPN 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、ブロードバンド・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を除き、1 サービスメニュー契約回線において、毎月 1 日から月末までの間の稼働率を 99.99% 以上であることとする。なお稼働率は以下方法にて算出を行う。

$$\text{稼働率} = (1 - \text{【当該月での累積故障回復時間 (分)】} \div \text{【当該月の日数} \times 24 \text{ (時間)} \times 60 \text{ (分)】}) \times 100 (\%)$$

- ② セキュア・インターネット VPN 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、ブロードバンド・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については、下記の保証基準とする。

(i) 一つの IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約におけるセキュア・インターネット VPN 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、ブロードバンド・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のサービスメニュー契約回線数が 20 回線未満の場合、当社の管理するセキュア・インターネット VPN 接続サービスまたはブロードバンド・イーサ接続サービスの全てのサービスメニュー契約回線における平均の稼働率を 99.99%以上とする。なお稼働率は以下方法にて算出を行う。

稼働率 = (1 - 【当該月での当社が管理する全サービスメニュー契約回線の累積故障回復時間 (分)】 ÷ 【当該月の日数 × 当該月での当社が管理する全サービスメニュー契約回線数 × 24 (時間) × 60 (分)】) × 100 (%)

(ii) 一つの IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約におけるセキュア・インターネット VPN 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、ブロードバンド・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のサービスメニュー契約回線数が 20 回線以上の場合、一つの IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約単位でのセキュア・インターネット VPN 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、ブロードバンド・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の全てのサービスメニュー契約回線における平均の稼働率を 99.99%以上とする。なお稼働率は以下方法にて算出を行う。

稼働率 = (1 - 【当該月での当該 IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約での累積故障回復時間 (分)】 ÷ 【当該月の日数 × 当該月での当該 IP-VPN 契約または Ether-VPN 契約でのサービスメニュー契約回線数 × 24 (時間) × 60 (分)】) × 100 (%)

- ③ 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、毎月 1 日から月末までの間の稼働率を 99.9% 以上であることとする。なお稼働率は以下方法にて算出を行う。

稼働率 = (1 - 【当該月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 および Ether-VPN

利用月内の稼働率が 99.99%未満であった場合に、1 サービスメニュー契約回線ごとに、稼働率に応じて以下のとおりの金額の減額を行う。

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

・ 付加機能

利用月内の稼働率が 99.9%未満であった場合に、1 サービスメニュー契約回線ごとに、稼働率に応じて以下のとおりの金額の減額を行う。

稼働率	減額する金額
99.9%以上	当該回線の発生月月額費用の 0%
99.8%以上、99.9%未満	当該回線の発生月月額費用の 1%
98.0%以上、99.8%未満	当該回線の発生月月額費用の 3%
95.0%以上、98.0%未満	当該回線の発生月月額費用の 5%
90.0%以上、95.0%未満	当該回線の発生月月額費用の 10%
90.0%未満	当該回線の発生月月額費用の 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
専用回線接続サービス
イーサ接続サービス
「フレッツ・オフィス」接続サービス
「フレッツ・オフィス ワイド」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 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

※セキュア・インターネット VPN 接続サービス及びブロードバンド・イーサ接続サービスでは、各拠点に設置する接続装置と、当社の接続装置間を二重化しているサービスのみ適用となります。

又、「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。(以下の(2)、(3)、(4)、(5)に準じません。)

(2) 保証区間

当社のバックボーンネットワークから、以下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

する。

・ IP-VPN

サービスメニューの種類	接続点
専用回線接続サービス	ユーザ宅内にある回線終端装置のネットワーク側接続点まで
イーサ接続サービス	ユーザ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・オフィス」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社ネットワーク側接続点まで
「フレッツ・オフィス ワイド」接続サービス	ユーザ専用の「フレッツ・オフィス」等網終端装置の当社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	ユーザ専用の「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 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
セキュア・インターネット VPN-HighSpeed 接続サービス	ユーザ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	ユーザ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
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もとづき調査を行い、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する。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、返還の対象外とする。

(4) 基準違背時の減額措置

当社が故障を発見してから、お客様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、当該月額費用の 3%の減額を行う。

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もとづき、当該サービスメニュー契約回線において、当該月額費用の減額を行う。
- (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する。ただし、累積減額金額は月額費用の 100%を上限とする。