

別表3(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

減額措置の適用における基準日は、当該月の月末日とする。

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
スタンダードプラン ワイヤレス Hub 拠点

・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

以下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。

以下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

・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	ユーザ宅内にある当社ネットワーク接続装置
スタンダードプラン ワイヤレス Hub 拠点	ユーザ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、ユーザ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、ユーザ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 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。

なお、当社ネットワーク接続装置およびアクセス回線は、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%

## 1-2. 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
スタンダードプラン ワイヤレス Hub 拠点

・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

以下に指定する保障区間の稼働率を保証するものとする。

また、以下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

・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	ユーザ宅内にある当社ネットワーク接続装置
スタンダードプラン ワイヤレス Hub 拠点	ユーザ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、ユーザ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、ユーザ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

下記の保証基準とする

(i) 一つのテナントにおける契約回線数が 20 回線未満の場合、当社の管理する Master's ONE CloudWAN 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) 一つのテナントにおける契約回線数が 20 回線以上の場合、一つのテナント契約単位で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 × 当該月での当該テナント契約でのサービスメニュー契約回線数 × 24(時間) × 60(分)】) × 100(%)

### (4) 基準違背時の減額措置

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%

### 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。

1-4. 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、およびコントロールパネル、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。

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もとづき調査を行い、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

(i) 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。

(ii) 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。

## 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
スタンダードプラン ワイヤレス Hub 拠点
スタンダードプラン ワイヤレス Spoke 拠点
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

当社のコントロールパネル、オーケストレーターへ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、当該コントロールパネル、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 4 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当該月額費用の 1%の減額を行う。