

## Biz ホスティング Enterprise Cloud Office 365 ハイブリッドオプション マイクロソフト オンライン サービス サービス レベル契約

最終更新日: 2015 年 6 月 1 日

### 1. はじめに

本 SLA は、当社を通じて提供される以下のマイクロソフト サービスに適用されますが、これらのマイクロソフト サービスと共にまたは関連して提供される別のブランドのサービスには適用されません。

- Exchange Online Archiving
- Exchange Online
- Exchange Online Protection
- Skype for Business Online
- Azure Active Directory Basic
- Azure Rights Management
- Office 365 Business
- Office 365 ProPlus
- Office Online
- OneDrive for Business
- Power BI for Office 365
- Project Online
- SharePoint Online
- Video for Office 365
- Microsoft Intune
- Yammer Enterprise

マイクロソフトは、マイクロソフトの本サービスのサービス レベルを達成および維持するという当社の約束に関し返金制度を設けています。マイクロソフトが本 SLA に規定されている各本サービスのサービス レベルを達成および維持しない場合、お客様は、月間サービス料金の一部についてクレジットの適用を受けることができます。マイクロソフトは、お客様のサブスクリプションの初回契約期間中にお客様の SLA の条件を変更することはありません。ただし、お客様がサブスクリプションを更新する場合、更新期間の開始時点において最新のバージョンが、本 SLA として更新期間を通して適用されます。

### 2. 定義

「当該月間サービス料金」とは、サービス クレジットの支払義務を負う月に適用される、お客様が本サービスに対して実際に支払った合計料金を意味します。

「ダウンタイム」とは、次の表に規定された本サービスの各要素を利用できない期間を意味します。ただし、(i) 予定されていたダウンタイム、および (ii) 本第 5 条 (a) 項に規定されている制限事項が原因で本サービスを利用できなかった時間は含まれません。ダウンタイムは、第 3 条に規定する単位で測定されます。

オンライン サービス	ダウンタイムの条件
Azure Active Directory Basic	ユーザーがサービスへのログイン、アクセス パネルへのログイン、アクセス パネル上のアプリケーションへのアクセス、およびパスワードのリセットを行うことができない期間、または、IT 管理者がディレクトリ内のエントリの作成、読み取り、書き込みおよび削除、ならびにディレクトリ内のアプリケーションに対するユーザーのプロビジョニング/プロビジョニング解除を行うことができない期間。
Azure Rights Management	エンド ユーザーが IRM ドキュメントおよび電子メールを作成または使用することができない期間。
Exchange Online Archiving	エンド ユーザーがアーカイブに格納されている電子メール メッセージにアクセスすることができない期間。
Exchange Online	エンド ユーザーが Outlook Web Access を使用して電子メールを送受信することができない期間。
Exchange Online Protection	ネットワークが電子メール メッセージの受信および処理を行うことができない期間。

Skype for Business Online	エンド ユーザーがプレゼンス状態を表示したり、インスタント メッセージングの会話を実施したり、オンライン ミーティング <sup>1</sup> を開始したりすることができない期間。
Microsoft Intune	お客様の IT 管理者またはお客様の登録ユーザーが、適切な資格情報でログオンできない期間。
Office 365 Business	Office 365 のライセンス認証に関する問題が発生したために、Office アプリケーションが機能制限モードに移行している期間。
Office 365 ProPlus	Office 365 のライセンス認証に関する問題が発生したために、Office アプリケーションが機能制限モードに移行している期間。
Office Online	適切な権限を有するユーザーが Web アプリケーションを使用して SharePoint サイトに格納されている Office ドキュメントを表示および編集することができない期間。
OneDrive for Business	ユーザーが個人の OneDrive for Business ストレージに保存されているファイルを閲覧または編集することができない期間。
Power BI for Office 365	適切な権限を有するユーザーが Power BI データの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間。
Project Online	適切な権限を有するユーザーが、Project Web App が追加された SharePoint サイト コレクションの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間。
SharePoint Online	適切な権限を有するユーザーが SharePoint サイト コレクションの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間。
Video for Office 365	ユーザーが適切な権限と有効なコンテンツを有している場合に、ビデオ ポータルでのビデオについてアップロード、表示または編集を行うことができない期間。
Yammer Enterprise	5% を超えるエンド ユーザーが、適切な権限を有する Yammer ネットワークの一部でメッセージの投稿または読み取りを行うことができない 10 分を超える期間。

<sup>1</sup> オンライン会議機能は Skype for Business Online プラン 2 サービスにのみ適用されます。

「インシデント」とは、ダウンタイムの原因となる (i) 単一のイベント、または (ii) 一連のイベントを意味します。

「マイクロソフト」とは、本契約を締結したマイクロソフト法人を意味します。

「予定されていたダウンタイム」とは、ネットワーク、ハードウェア、または本サービスの保守もしくはアップグレードに関するダウンタイムの期間を意味します。マイクロソフトは、当該ダウンタイム開始の少なくとも 5 日前までに通知を公開するかお客様に通知します。

「本サービス」とは、本 SLA の冒頭に規定する、本契約に従ってお客様が購入したオンライン サービスをいいます。

「サービス クレジット」とは、当該月間サービス料金のうち、マイクロソフトによる請求の承認後にお客様に返金される割合を意味します。

「サービス レベル」とは、マイクロソフトが本サービスの提供において遵守することに同意した、本 SLA に規定するパフォーマンスの指標（月々の可用性など）を意味します。

「ユーザー時間 (分)」とは、月の総時間 (分) にユーザーの総数を乗じた時間から、予定されていたダウンタイムの総時間を差し引いたものを意味します。

### 3. サービス レベルの確約事項

(a) 本サービスの「月間稼働率」は、次の式を用いて計算されます。

$$\frac{\text{ユーザー時間 (分)} - \text{ダウンタイム}}{\text{ユーザー時間 (分)}} \times 100$$

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

(b) 月間稼働率が特定の月において 99.9% を下回った場合、お客様は次のサービス クレジットの適用を受けることができます。

月間稼働率	サービス クレジット
99.9% 未満	25%
99% 未満	50%
95% 未満	100%

4. **サービス クレジットの請求** マイクロソフトが本サービスについて前述の最小月間稼働率を満たすことができない場合、お客様はサービス クレジットの請求を行うことができます。

お客様は、次の内容を含む請求を、当社のサポートデスクに提出する必要があります。(i) インシデントの詳細な説明、(ii) ダウンタイムの期間に関する情報、(iii) 影響を受けたユーザー (該当する場合) の数および所在地、ならびに (iv) インシデント発生時に解決のために講じた措置の説明。当社及びマイクロソフトは、かかるインシデントが発生した月の翌月末までに、請求およびすべての必要な情報を受領している必要があります。たとえば、インシデントが 2 月 15 日に発生した場合、当社及びマイクロソフトは請求およびすべての必要な情報を 3 月 31 日までに受領していなければなりません。

マイクロソフトは、マイクロソフトが合理的に入手可能なあらゆる情報を評価し、サービス クレジットを支払うべきかどうかを誠実に判断します。マイクロソフトは、当該サブスクリプション月内、かつ受領から 45 日以内に請求を処理するため、商業的に合理的な努力を行います。お客様は、サービス クレジットの適用を受けるためには、本契約を遵守していなければなりません。お客様に対してサービス クレジットを支払う義務があるとマイクロソフトが判断した場合、マイクロソフトはお客様の当該月間サービス料金にサービス クレジットを適用します。

お客様が当社から本サービスを購入した場合、お客様はサービス クレジットを当社から直接受領し、当社はマイクロソフトから直接サービス クレジットを受領します。

### 5. 制限

(a) 本 SLA および適用サービス レベルは、次の要因によるパフォーマンス上の問題または可用性の問題には適用されません。

1. マイクロソフトが制御できない要因によるもの (例: 自然災害、戦争、テロ行為、暴動、または政府機関の行為)
2. お客様または第三者のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアに起因するもの (帯域幅の不足に起因する問題を含みますがこれに限定されません)
3. マイクロソフトが本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因するもの

4. プレリリース、ベータ版、または試用版の本サービス（マイクロソフトの定めるところによる）中に発生したもの
  5. お客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様のパスワードまたは機器を使用してマイクロソフトのネットワークにアクセスできる者が許可されていない行為を行ったことまたは必要な行為を行わなかったことに起因するもの
  6. お客様が、所要構成要件を遵守せず、サポート対象プラットフォームを使用せず、利用規定に従わなかったことに起因するもの
  7. インシデント発生時点で予約済みであって未払のライセンス
- (b) サービス クレジットは、本契約および本 SLA に基づく本サービスのパフォーマンス上の問題または可用性の問題に対するお客様の唯一かつ排他的な救済です。お客様は、パフォーマンス上の問題または可用性の問題について、当該月間サービス料金を一方的に相殺することはできません。
- (c) 本 SLA は、本サービスの一部である自社運用のライセンス取得済みソフトウェアには適用されません。
6. **複数の本サービスの購入** お客様が第 1 条に規定されている複数の本サービスを（スイートとしてではなく）購入する場合、お客様は、第 4 条に定めるプロセスに従って、各本サービスを個別の SLA の対象とみなし、請求を行うことができます。たとえば、お客様が Exchange Online および SharePoint Online の両方を（スイートの一部としてではなく）購入し、サブスクリプションの期間中、インシデントによって両方の本サービスのダウンタイムが発生した場合、お客様は、本 SLA に基づいて 2 件の請求を提出することによって、2 件の個別のサービス クレジット（本サービスごとに 1 つ）の適用を受けることができます。
7. **複数の本サービスの同時購入** スイートの一部としてまたは他の単一サービスとして本サービスを複数購入した場合、各本サービスの当該月間サービス料金およびサービス クレジットは比例配分されません。
8. **特定の本サービスおよびプログラムに適用される例外規定と追加の条件**
- (a) **Azure Rights Management**
- このサービスには予定されていたダウンタイムはありません。
- (b) **Exchange Online、Exchange Online Archiving (EOA)、および Exchange Online Protection (EOP)**
- これらの本サービスについては予定されていたダウンタイムはありません。
- (c) **Exchange Online**
- Exchange Online に関して、お客様は、マイクロソフトが (1) ウイルスの検出およびブロック、(2) 迷惑メール対策の有効性、または (3) 誤判定に対して以下に定めるサービス レベルを満たさない場合、サービス クレジットの適用を受けることができます。これらのサービス レベルのいずれかが満たされない場合、お客様はサービス クレジットの請求を行うことができます。同一のインシデントが原因で Exchange Online または EOP の複数の SLA 指標を満たすことができなかった場合、お客様は、かかるインシデントについて本サービスごとに 1 件のみサービス クレジットの請求を行うことができます。
1. ウイルスの検出およびブロックのサービス レベル
    - a. 「ウイルスの検出およびブロック」は、ウイルスへの感染を防ぐためフィルターによって行われる、ウイルスの検出およびブロックをいいます。「ウイルス」とは既知のマルウェアとして広く定義されるものをいい、ウイルス、ワーム、およびトロイの木馬を含みます。

- b. 一般に使用されている商用ウイルス スキャン エンジンで検出可能なウイルスであり、かつ、EOP ネットワーク全体でその検出が可能である場合、そのウイルスは既知であるとみなされます。
- c. 意図しない感染である必要があります。
- d. ウイルスのスキャンは、EOP ウイルス フィルターによって行わなければなりません。
- e. EOP では、既知のウイルスに感染している電子メールをお客様に配信する場合、感染をお客様に通知し、お客様と協力して当該ウイルスの特定と除去を行います。結果として感染を防ぐことができた場合、お客様は、ウイルスの検出およびブロックのサービス レベルに基づいてサービス クレジットの適用を受けることはできません。
- f. ウイルスの検出およびブロックのサービス レベルは、以下には適用されないものとします。
  - 1. スパム、フィッシングその他の詐欺、アドウェアおよびスパイウェアの形式など、電子メールの不正使用の形態がマルウェアとして分類されないもの。この場合、その対象とする性質または限定的な使用によりウイルス対策コミュニティに認識されていないため、ウイルス対策製品によってウイルスとして追跡されません。
  - 2. NDR、通知、または送り返されたメールに含まれるウイルスであって、破損しているもの、不完全なもの、省略されているもの、または動作しないもの。
- g. ウイルスの検出およびブロック サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。感染が発生した場合、当該暦月に当該月間サービス料金の 25% のサービス クレジットを提供します。1 暦月あたりに請求可能な回数は、最大 1 回とします。

## 2. 迷惑メール対策の有効性のサービス レベル

- a. 「迷惑メール対策の有効性」は、1 日あたりのフィルタリング システムで検出された受信迷惑メールの割合として定義されます。
- b. 迷惑メール対策の有効性は、無効なメールボックスへの検出漏れを除いて計算されます。
- c. 計算の対象となる迷惑メールは、マイクロソフトのサービスが処理したものでなければなりません。破損したもの、形式が不正なもの、または省略されたものは除きます。
- d. 迷惑メール対策の有効性のサービス レベルは、内容の大部分が英語以外で記載されている電子メールには適用されないものとします。
- e. お客様は、迷惑メールの分類が主観的なものであることを認め、適切な時期に提供する証拠に基づいてマイクロソフトが誠実に迷惑メール検出率を算出することに同意するものとします。
- f. 迷惑メール対策の有効性サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

迷惑メール対策の有効性が 99% を下回った 1 暦月中の 日数の割合	サービス クレジット
25% 超	25%
50% 超	50%
100%	100%

## 3. 誤判定のサービス レベル

- a. 「誤判定」は、1 暦月中にフィルタリング システムで誤って迷惑メールと判定された正規の業務用電子メールの件数が、サービスによって処理されたすべての電子メールの件数に占める比率として定義されます。
- b. 誤判定されたメッセージは、すべてのヘッダーを含む完全な元のメッセージが不正対策チームに報告されるものとします。

- c. 誤判定は、有効なメールボックスに送信された電子メールのみに適用されます。
- d. お客様は、誤判定の分類が主観的なものであることを認め、適切な時期に提供する証拠に基づいてマイクロソフトが誠実に誤判定の比率を算出することを了解するものとします。
- e. この誤判定のサービス レベルは、以下には適用されないものとします。
  - 1. 大量配信メール、個人あてのメール、またはポルノ画像を含むメール
  - 2. 内容の大部分が英語以外で記載されている電子メール
  - 3. ポリシー ルール、送信者評価フィルタリング、または SMTP 接続フィルターでブロックされる電子メール
  - 4. 迷惑メール フォルダーに配信される電子メール
- f. 誤判定サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

暦月中の誤判定の比率	サービス クレジット
1:250,000 超	25%
1:10,000 超	50%
1:100 超	100%

**(d) Exchange Online Archiving (EOA) および Exchange Online Protection (EOP)**

本 SLA は、オープン バリューおよびオープン バリュー サブスクリプション ライセンス契約を通じて購入した Enterprise CAL Suite には適用されません。

**(e) Exchange Online Protection (EOP)**

スタンドアロンの本サービス、ECAL Suite または Exchange Enterprise CAL with Services としてライセンスを取得した EOP に関して、お客様は、マイクロソフトが (1) 稼働時間および (2) 電子メール配信について以下に定めるサービス レベルを満たさない場合、サービス クレジットの適用を受けることができます。

1. 月間稼働率

EOP の月間稼働率が特定の月において 99.999% を下回った場合、お客様は次のサービス クレジットの適用を受けることができます。

月間稼働率	サービス クレジット
99.999% 未満	25%
99.0% 未満	50%
98.0% 未満	100%

2. 電子メール配信のサービス レベル

- a. 「電子メール配信時間」は、電子メールの配信時間の 1 暦月中の平均 (分) として定義されます。配信時間とは、業務用電子メールが EOP ネットワークに届いてから最初の配信が試行されるまでの経過時間をいいます。
- b. 電子メール配信時間は 5 分ごとに計測され、記録されます。経過時間が短いものの順に、上位 95% のデータを使用して当該暦月の平均を計算します。
- c. マイクロソフトは、シミュレーション用またはテスト用の電子メールを使用して、配信時間を計測します。
- d. 電子メール配信のサービス レベルは、有効な電子メール アカウントに配信される正規の業務用電子メール (大量配信メール以外) のみに適用されます。
- e. この電子メール配信のサービス レベルは、以下には適用されないものとします。

1. 隔離またはアーカイブを目的とする電子メールの配信
  2. 遅延キューにある電子メール
  3. サービス妨害攻撃 (DoS)
  4. ループ メール
- f. 電子メール配信サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

平均電子メール配信時間 (上記に定義)	サービス クレジット
1 分超	25%
4 分超	50%
10 分超	100%

**(f) Microsoft Intune**

1. 予定されていたダウンタイムは、年間 (暦年) 10 時間を超えないものとします。
2. このサービス レベルは、以下には適用されません。
  - a. 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得した自社運用ソフトウェア
  - b. 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得した自社運用ソフトウェアに更新プログラムを提供する、インターネット ベースのサービス (Microsoft Intune サービスを除く)