

1. 目的

- 1.1. NTT コミュニケーションズが提供する SkyWay サービス利用規約のサービスレベル(以下、「サービスレベル」といいます)およびサービスレベルを満たさなかった場合の返金制度について、SkyWayサービスサービスレベル合意書(以下、「本合意書」といいます)を定めます。本合意書の条件は、変更されることがあります。
- 1.2. 本合意書で用いられる用語のうち、本合意書に定めがないものについては、SkyWayサービス利用規約(以下、「利用規約」といいます)によるものとします。

2. 定義

- 月間利用可能率：以下の数式により求められる率
 - 月間利用可能率(%) = (月の総利用可能時間(分) - 月の累積故障時間(分)) ÷ 月の総利用可能時間(分) × 100
 - 月の総利用可能時間(分) = 月 720 時間(暦月の実際の日数は考慮しない)
 - 月の累積故障時間(分) = 各暦月における故障時間から 3.4 項に定める条件に該当する故障時間を差し引いた時間
- 利用料金：本サービスに対して契約者が支払う時間料金および月額上限料金
- 返金額：サービスレベルに達しない場合に当社が契約者に支払う金額
- エンドユーザー：契約者から本サービスの利用を許可された個人または法人
- メンテナンス：スケジュールメンテナンスおよび緊急メンテナンス
- スケジュールメンテナンス：JST 月曜日午前 2 時から 午前 9 時に実施されるメンテナンスまたは当社が契約者に2週間前までに通知の上で実施するメンテナンスのいずれかを週1回以下で行うもの
- 緊急メンテナンス：本サービス提供に必要なネットワークまたは設備に対するメンテナンスまたは修復作業(当社は可能な限り契約者への通知を行う)
- 故障：1つ以上の監視モニターで本サービスの故障が確認されること
- 監視モニター：本サービスを監視・計測するために当社が利用する監視用のハードウェアおよびソフトウェア

3. サービスレベル: 設備及びネットワークの可用性

3.1. サービスレベルの内容

- 3.1.1. 当社は各暦月において、月間利用可能率が 99.95%を下回らないようにするための商業的かつ合理的な努力を行うものとします。月間利用可能率が 99.95%を下回った場合、契約者は 3.3 項の定めに従い返金を受けることができます。
- 3.1.2. 本サービスは、本サービスに含まれる各メニューが利用可能であり、かつ監視モニターにおいて正常に稼働していることが確認できる場合には、利用可能な状態とみなされます。
- 3.1.3. サービスレベルを適用する本サービスの対象は以下の通りです。
 - 3.1.3.1. ビデオ通話、音声通話、データ通信を提供するために必要なサーバー設備が対象です。SDK、SkyWayコンソールは対象外です。また、Freeプランも対象外です。

3.2. サービスレベル測定方法

- 3.2.1. 故障時間と利用可能時間は協定世界時を基準として、当社の定める方法に基づき計測されます。
- 3.2.2. 故障時間は当社が故障を記録しはじめた時点から、当社がサービスが回復したと記録した時点までとします。

3.3. 返金

- 3.3.1. サービスレベルは、契約者が本サービスに関する料金の支払を滞納していない場合に適用されます。当社がサービスレベルを満たせなかった場合、契約者は本合意書 3.3 項に基づき返金請求を行うことができます。
- 3.3.2. 契約者は故障日から起算して 30 日以内に、当社指定の書式により、当社へ返金請求を行います。契約者はサービスレベルのどの項目が満たされなかったのかを当社指定の方法により報告する義務があります。30 日以内に前述の報告がなかった場合は、契約者は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。
- 3.3.3. 当社は返金請求を受けた場合、調査を実施し契約者へ回答をします。当社が故障を認めた時は、故障を認めた日の翌々月以降に契約者へ返金を行います。
- 3.3.4. 返金額は、故障月に当社が故障を認めた故障月に発生した利用料金の総和に、下記の返金率一覧に記載の料率を乗じた額とします。

3.3.4.1. 返金率一覧

月の累積故障時間	月間利用可能率	故障月の利用料金に対する返金額の料率
21分36秒以下	99.95%以上	0%
21分36秒超86分24秒以下	99.95%未満98.80%以上	1%
86分24秒超432分以下	99.80%未満99.00%以上	3%
432分超862分以下	99.00%未満98.00%以上	10%
862分超	98.00%未満	100%

4. 免責事項

- 4.1. 本合意書の他の条項または利用規約に関わらず、本サービスについては以下の条件が適用されます。契約者は、以下の理由に起因する故障については本合意書に基づく返金を受けることはできません。
- 4.2. 以下の場合、故障時間に含まれません。
 - 4.2.1. 当社から事前に通知のあったメンテナンス（緊急メンテナンスを含む）
 - 4.2.2. 冗長化構成の機器の自動切り替えが成功し、本サービスが通常通り使用できた場合
 - 4.2.3. 当社による通常の制御が「及ばない」要因により発生した故障
 - 4.2.4. α版サービス、β版サービス、開発者プレビュー等、正式リリースされたサービス以外での不具合・故障
 - 4.2.5. お客様の実装起因で発生した事象
 - 4.2.6. ブラウザやOS、端末の不具合に起因する事象
 - 4.2.7. 利用不能な状態の継続が5分未満の場合