

テクニカルサポートSLA（品質保証制度）

Service Level Agreement

Ver.2

施行日:2025年3月1日より施行

目次

テクニカルサポートSLAについて	・ ・ ・ ・ ・ 3
適用対象サービスおよび対象範囲	・ ・ ・ ・ ・ 4
SLA(品質保証)およびSLO(品質目標)	・ ・ ・ ・ ・ 5
減額申請	・ ・ ・ ・ ・ 6
SLA適用外	・ ・ ・ ・ ・ 7

テクニカルサポートSLAについて

ディーネットが提供する運用支援（運用代行・保守運用）サービスでは、高品質で信頼性における24時間365日の保守運用体制のご提供を保証するためSLA（品質保証制度）を導入しております。

「サポート受付」「作業代行」「初動対応」それぞれの項目毎に定められた基準値を達成することを保証いたします。

詳細については、次ページ以降をご覧ください。

適用対象サービスおよび対象範囲

SLAの対象サービスは下記の通りとなります。

- 運用支援（運用代行・保守運用）サービス

※SLAは、本番運用を開始した時点よりの適用となっております。

※各サービス約款の「利用不能の場合におけるサービス費用等の返還」に対して、本SLAを優先して対応いたします。
但し、本SLAに記述の無いものは各サービスの約款に準じます。

SLA(品質保証)およびSLO(品質目標)

テクニカルサポートでは、「SLA(品質保証)」と「SLO(品質目標)」を設定しています。

対応実績が「SLA(品質保証)」を下回る場合には、お客様からの申請に基づき月額費用の一部を減額いたします。

品質項目	定義	SLA(品質保証)	SLO(品質目標)
サポート受付	お客様からのお問い合わせ時点から、規定時間内に回答・受付連絡を行うことを保証します。	1営業日以内	1時間以内
作業代行	「作業代行項目ごとに品質目標を定義」※しており、規定営業日以内か指定された作業日に着手することを保証します。	規定営業日以内 作業調整日	規定営業日以内
初動対応	当社がアラート検知した後、規定時間内に初動対応に着手し、一次報告することを保証します。	1時間以内	1時間以内

減額申請

減額申請方法については、以下の申請受付期間内に下記当社受付窓口までご連絡ください。

品質項目	適用条件	SLA(品質保証)	受付期間
サポート受付	保証内容の未達発生 (1回ごと)	品質項目に紐づくプランより 月額費用の1/30相当額を減額	発生から 30日後まで
作業代行			
初動対応			

受付窓口

株式会社ディーネット カスタマサポート

TEL：0120-3889-80

MAIL：desk@denet.co.jp

SLA適用外

以下の場合、テクニカルサポートSLAの適用外となります。

- 天災や事変など、非常事態によるテクニカルサポートの提供停止
- お客様もしくは他社提供のサービス（サーバー/回線など）の不通等、当社の責に拠らない事情による対応不可
- サポート対象外の環境（例: 契約外リソースや非サポートOS）における問題
- お客様の都合によって初動対応が行えなかった場合などの時間
- お客様側の事情により、当社で管理するお客様情報（連絡先・連絡方法）が更新されていなかったことが原因の通知不可
- 同一原因の障害により、3ホスト以上同時に障害となった場合、またはクラウドベンダ起因による障害については障害通知が1時間以内で行えない場合があります。こちらの関しての初動対応につきましてはベストエフォート対応とさせていただきます。