

PIO-ID SLA Service Level Agreement

対象サービス及び機能

以下サービスに関わるユーザー認証です。

- ・PIO-ID クラウド RADIUS
- ・PIO-ID クラウド LDAP
- ・PIO-ID SSO

障害時間

以下のいずれかの時点から起算し、障害復旧を当社が確認するまでの時間です。

- (1) 当社が障害の事実を確認し、これをお客様に通知した場合には、障害の発生時刻
- (2) 当社が障害時間を特定できず、お客様またはパートナーから当社に対しての通知に基づき、当社が障害の事実を確認した場合には、その通知時刻
- (3) ただし、(2)において通知に基づき当社が障害発生時刻を特定した場合には、その時刻・該当障害ニュースに掲載の日時を基準とします。

稼働率

月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

算出の期間

毎月1日から末日までを1ヶ月とし、その期間の障害累計時間で算出いたします。

サービスクレジット

無償で追加的に提供されるサービス日数です。お客様のテナントへサービス日数分を付与します。

稼働率	サービス日数
99.0%以上 99.9%未満	3日
95.0%以上 99.0%未満	7日
95.0%未満	15日

申告期限

上記のサービス日数を取得するには、お客様がサービスの対象となった時点から30日以内に、お客様が当社に対して通知をすることが必要です。当社が当該期間内に通知を受領しなかった場合、サービスを受ける権利は失効します。

適用除外

- (1) 管理ページの操作や閲覧ができない場合
- (2) 当社が保守作業を行う場合
- (3) 天災、疫病の蔓延、その他の不可抗力による場合
- (4) DDoS 攻撃など、第三者による妨害行為その他の攻撃を受けた場合
- (5) お客様もしくは第三者が提供するサービスに起因して障害が発生した場合
- (6) 当社のネットワークに接続するための回線に障害が発生した場合
- (7) 当社管理街の設備に起因して障害が発生した場合
- (8) 当社が本サービスを提供するために利用する第三者のソフトウェア、機器などの瑕疵による場合
- (9) サーバなどにインストールされている OS の不具合による場合
- (10) 各種利用約款の定める義務に违背する行為により障害が発生した場合

その他

PIO-ID SLA に定めのない事項については、「PIO-ID サービス利用約款」によるものとします。

申請方法

以下の項目を support@piolink.co.jp 宛にメールでご連絡ください。

- ・会社名
- ・担当者名
- ・8桁のアカウント番号
- ・障害発生/復旧日時、または該当障害のニュース掲載 URL