◆ BIGLOBE クラウドホスティング(IaaS) SLA ◆

1. 前提条件

   ？

2. 役割と責任

   プロバイダの役割と責任：サービスレベルの提供範囲内のみ

3. サービス内容の概要

   「BIGLOBE クラウドホスティング」は、仮想サーバリソースをオンデマンドでご利用いただけるBIGLOBE のクラウドサービス（IaaS）です。

   サーバ仮想化技術には、ヴイエムウェア社の「VMWare」を利用。実績に裏づけられた仮想化技術で快適なサーバ環境をご提供いたします。

   NEC グループの一員として、インターネット黎明期から積み重ねてきたノウハウと実績に基づく、安心と信頼のサービスです。

4. システム構成図

   https://business.biglobe.ne.jp/hosting/cloud/merit.html

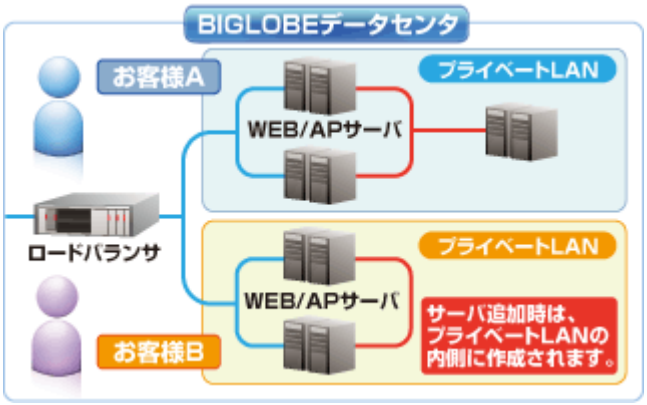
   信頼と実績の仮想化基盤を採用

   仮想化基盤にはヴイエムウェア社の VMware を採用。実績に裏づけられた信頼性の高い仮想化技術で快適なサーバ環境をご提供いたします。

   物理マシンに障害が起きた場合は、VMware HA 技術により別の物理マシン上に仮想マシンを配置し処理を継続可能なため、万一の障害発生時にも安心してご利用いただけます。

   ダウンタイムの削減と信頼性の向上により、お客さまのビジネスの機会損失を極小化します。

   利便性とセキュリティを両立した仮想ネットワーク



お客さまごとにネットワークを分離する、プライベート LAN 設置を標準でご提供。サーバを共用ネットワークから仮想的に分離し独立性を確保することで、複数のお客さまのサーバが稼動している環境下でのサーバ間通信のセキュリティを強化しています。
また、DB サーバをプライベート LAN に設置可能なため、大切なデータをインターネットアクセスにさらすことなく運用できます。

5.　ハードウェア，開発環境

	OS	CPU	メモリ	ディスク	備考
ナノモデル (CentOS (64bit))	CentOS 5(64bit)	1vCPU (1GHz 相当)	512MB	40GB	
ベースモデル (CentOS (64bit))	CentOS 5(64bit)	1vCPU (2GHz 相当)	1GB	40GB	
ベースモデル (Red Hat Enterprise Linux (64bit))	Red Hat Enterprise Linux 5(64bit)	1vCPU (2GHz 相当)	1GB	40GB	ご利用には有効な RHEL サブスクリプションが必要となります
ベースモデル (Windows Server 2008 R2 Standard Edition (64bit))	Windows Server 2008 R2 Standard Edition(64bit)	1vCPU (2GHz 相当)	2GB	40GB	OS ライセンスについてはマイクロソフト社のライセンスアグリーメント(SPLA)ページに記載されている全ての条
ベースモデル (Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition (64bit))	Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition(64bit)	1vCPU (2GHz 相当)	2GB	40GB	
ベースモデル (Windows Server 2008	Windows Server 2008 Standard Edition(32bit)	1vCPU (2GHz	2GB	40GB	

Standard Edition (32bit)		相当)			項が適用されます

A)　管理者権限を含めて引き渡します。以降の設定・運用はお客さま作業となります。

B)　CPU リソース／メモリ／ディスクの追加は 2.項の範囲で可能です。但し、Windows Server 2008 Standard Edition (32bit)を選択した場合、メモリの上限は 4GB となります。ナノモデルはベースモデルへのアップグレード後、追加が可能となります。

C)　CPU リソース（動作周波数）はベストエフォートで提供します。

D)　OS はセキュリティパッチ（パッチリリース後 1 カ月を経過したものを対象）を適用した状態で提供を開始いたします。

E)　サーバ提供時の初期状態は下記の通りです。

① **CentOS もしくは Red Hat Enterprise Linux を選択された場合**

(イ)　SSH によるリモートログインのみ可能です。

(ウ)　OS の IP フィルタリング設定は有効となります。

(エ)　自動アップデート ON での提供となります。

① **Windows Server 2008 R2/Windows Server 2008 を選択した場合**

(オ)　リモートデスクトップによるリモートログインのみ可能です。

(カ)　OS の IP フィルタリング設定は有効となります。

(キ)　フルインストール（GUI あり）、自動アップデート ON での提供となります。

F)　サーバ作成可能数は OS 種別に関わらず計 20 台です。

21 台以上のサーバをご利用になりたい場合は別途、弊社所定の方法によりお申し込みが必要となります。

G)　サーバ利用には下記のサービスが含まれています。

① **Apache／Tomcat／MySQL の初期インストール**

(イ)　サーバ作成後、コントロールパネルから追加インストールすることはできません。

(ウ)　OS に含まれるパッケージを提供します。リビジョンは指定できません（提供時期により異なります）。

(エ)　Tomcat を選択する場合、Apache も同時にインストールされます。

① **SSH キー作成**

(オ)　CentOS もしくは Red Hat Enterprise Linux のサーバを作成される場合、あらかじめ SSH キーを作成しておく必要があります。

① **グローバル IP アドレス**

(カ)　有無を選択できます。「無」を選択した場合は、プライベート LAN 上の別のお客さまサーバ経由で接続するか、
infra-VPN サービス／IPSec コネクトサービス（別途契約）から接続いただくことになります。

① プライベート LAN

(キ) 各サーバにプライベート IP アドレスを 1 つ提供します。

(ク) サーバ追加時は既存のプライベート LAN に追加となります。

① スナップショットの作成／削除／リストア

(ケ) スナップショットは 1 世代のみ、最大 30 日間保存できます。

(コ) スナップショットの作成／リストアはサーバ停止時に可能となります。

① Ping 監視

(サ) 各サーバのプライベート IP アドレス 1 個に対して行います。

(シ) お客さまがコントロールパネル上にて Ping 監視設定を行った後、監視開始となります。

H) サーバを停止しても、サーバ内に保存されているデータは消去されません。
サーバを削除した場合は、サーバ内および追加ディスク内に保存されているデータも削除されます。

I) BIGLOBE クラウドホスティングの仮想化環境には VMware 社の製品を採用しており、仮想サーバの挙動については VMware の仕様に準じます。

6. サービスの詳細仕様

各種オプション有. 詳細は下記 URL 参照.

https://business.biglobe.ne.jp/hosting/cloud/spec.html

7. サービスレベル

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定値	備考
サーバ稼働率	【月間サーバ稼働率】 月間サーバ稼働率 ＝（月間総稼働時間 － 累計障害時間）÷ 月間総稼働時間 × 100 ※契約単位での算出となります 【月間総稼動時間】 月間総稼働時間 ＝ 一日 24 時間として、当該月の日数を掛けた時間 【累計障害時間】 以下の各号のいずれかに定める状態にあったと弊社が確認した時間をさします。 (1)お客様が利用中のサーバ全てに電源が入らない。	%	（月間） 99.99%	ベースサーバ（追加 CPU、メモリ含む）及びストレージ（追加ディスク含む）を対象範囲とします。 ※ロードバランサなどのオプションは含みません。

	(2)お客様が利用中のサーバ全てにアクセスできない。 (3)お客様が利用中のサーバに接続されているディスク全てに全くアクセスできない。			
提供リードタイム	お申し込みが完了してからユーザ ID の提供までの期間	日	(新規申し込み)3 営業日	新規にサービスお申し込みの場合，お申し込みが完了してからユーザ ID の提供まで最短 3 営業日（郵送にかかる時間は含みません）。
最低契約期間	契約してから契約解消を行うまでに必要な期間	有無	無	ただし、連携メニューなど個別サービスについては、別途ご確認ください。
解約	解約の際の対応	日	解約予定の前月 20 日まで	解約予定の前月 20 日までに書面にて弊社あてにご連絡ください。
サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間帯	24 時間 365 日(計画停止/定期保守を除く)。	セキュリティ対応やシステム稼動に重要な影響がある場合は緊急メンテナンスを行います。
障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス(連絡先，障害内容)	有無	コントロールパネルに掲載	コントロールパネルのトップページ（ダッシュボード）に障害内容を掲載します。
サービス提供状況の報告	サービス提供状況を報告する方法/時間間隔	時間	初報と復旧時，その間 2 時間毎	障害時にコントロールパネルのトップページ（ダッシュボード）に状況を掲載しま

				す。
カスタマイズ性	カスタマイズが可能な事項	有無	ベースモデルにオプションを追加することで構築可能	ベースモデルにオプションを追加することで、柔軟なシステム構成の構築が可能。
外部接続性	既存システムや他の外部システムとの接続仕様	有無	「infra-VPN サービス」により VPN 接続可能	インターネット経由。別途契約の連携メニュー「infra-VPN サービス」により VPN 接続が可能。
バックアップ	バックアップ内容	有無	無	サーバ環境・格納データ等のバックアップはお客様にてご対応ください。
データ消去	サービス解約後のデータ消去の実施有無/タイミングおよび利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	コントロールパネルによる削除，サービス解約後に完全削除	コントロールパネルでの「サーバ削除」「追加ディスク削除」、また本サービスの解約後、該当サーバ・ディスクのデータを完全消去します。
提供（障害対応）時間	障害対応時の問い合わせ受付業務を実施する時間帯	時間帯	24 時間 365 日	コントロールパネルのお問い合わせフォームから受け付けます。
障害お問い合わせ　回答時間	問い合わせに対する回答を行う時間帯	時間帯	弊社営業日の日勤帯（9:00～17:00）	
提供（一般お問	一般問い合わせ時の問い合わ	時間	24 時間	コントロールパネル

い合わせ）時間	せ 受付業務を実施する時間帯	帯	365 日	のお問い合わせフォームから受け付けます。
一般お問い合わせ　回答時間	問い合わせに対する回答を行う時間帯	時間帯	弊社営業日の日勤帯（9:00～17:00）	
公的認証取得	JIPDEC や JQA 等で認定している情報処理管理に関する公的承認が取得されていること	有無	インターネット接続　安全，安心マーク，プライバシーマーク，ISMS 認証 プライバシー保護国際標準規格	
通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	SSL	コントロールパネルへのアクセスは SSL で暗号化されています。

8. サービスクレジット
   A) 稼働率を下回った時の対応
   - 当該月（99.99%を下回った月）のご利用料金の 10%を減額いたします。
   - ※ご利用料金の対象はベースサーバ（追加 CPU、メモリ含む）及びストレージ（追加ディスク含む）です。※ロードバランサなどのオプションの料金は対象となりません。
     - 対応方法
       お客様からの当該月の翌月 10 営業日までにご申告いただきます。
       申告用紙、確証をご送付いただきます。
       ※当該月の翌々月のご利用料金と相殺する形で対応いたします。
9. サービスレベル適用外
   1. 稼働率に関する適用の除外

- 本サービス用設備の定期メンテナンス
- 本サービス用設備の保守を緊急に行う場合などの計画停止
- 地震、台風、洪水、津波、噴火等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動等の不可抗力、火災、停電
- 行政機関または司法機関の、業務を停止する旨の命令
- 契約者端末設備または接続サービスの不具合
- 本サービスに接続するためのアクセス回線の不具合
- 仮想サーバ上で動作するソフトウェア（当社または契約者の何れが用意したかを問わない）の不具合
- OS またはドライバーの不具合
- オートスケール機能の不具合
- コントロールパネル画面の不具合
- 契約者が仮想サーバに施した設定の不具合
- 契約者の不正な操作
- 第三者からの攻撃および不正行為
- 本サービスの機能としての中断（フェイルオーバーにともなうサーバの再起動など）
- 約款第 21 条第 1 項各号に掲げる事由による本サービスの利用の停止