◆ NIFTYCloud (IaaS) SLA ◆

1. 前提条件

   ？

2. 役割と責任

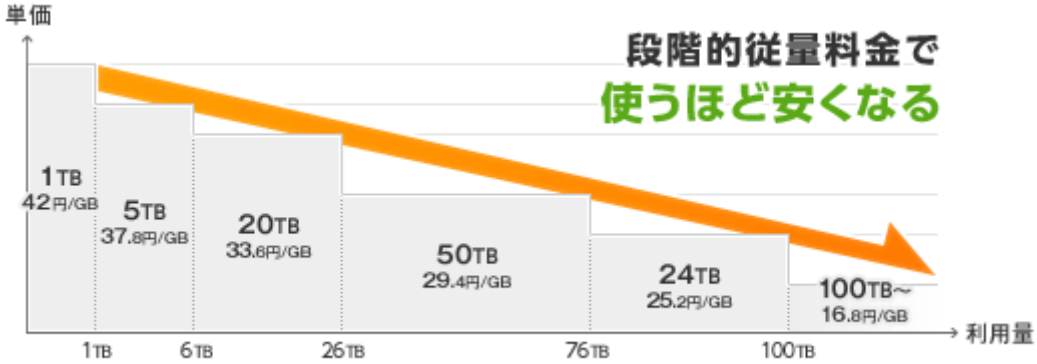
   プロバイダの役割と責任：サービスレベルの提供範囲内のみ

3. サービス内容の概要

   A) 使えば使うほど安くなる、柔軟な料金体系

   容量を使うほど、ストレージの 1GB あたりの容量単価が安くなります。

   また、使用容量ごとの従量料金と月額計算の定額パック料金の選択ができるため、運用に応じたコストの最適化ができます。



※金額は税込表示です。

   B) 安心・安全のセキュリティ技術

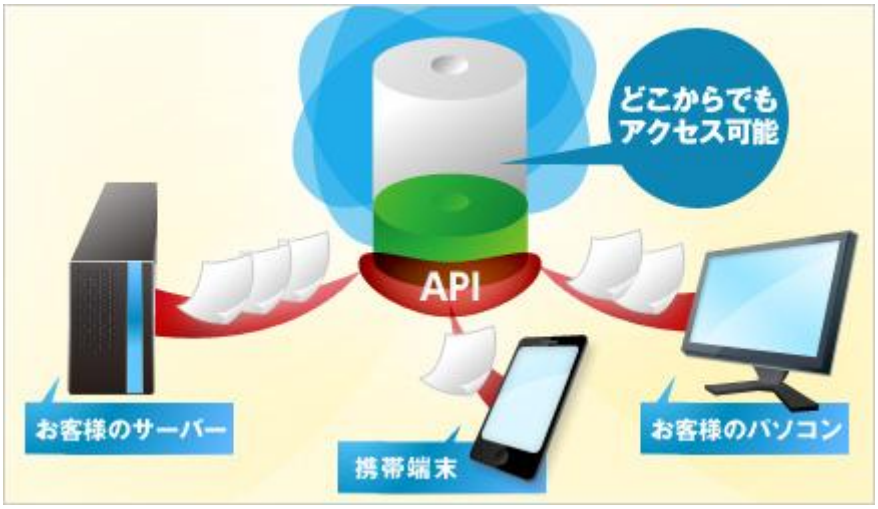
   気になるセキュリティやデータ保護についても SSL（https）対応を基本として、トリプルミラー構成によるデータの冗長化により安全性にも力を入れています。

   C) マルチアップロード機能(ファイルの分割アップロード)

   国内初となるマルチアップロード機能により、GB、TB クラスの大容量データについても分割して送信が可能となるため、インフラへの負荷軽減、作業効率化につながります。

   D) 自由度の高い API 開発

   REST API（Amazon S3 互換）の利用により、Web アプリケーションを利用したブラウザーやモバイル環境からの操作、ハードウエアへの組み込み連携などが容易にできます。



E) API を活用したエクスプローラーメニュー

API での利用だけでなく、エクスプローラーメニューにより、ウェブのコントロールパネルから直感的にストレージ領域を管理することもできるため、お客様自身ですぐに操作できます。

F) 仕様

通信プロトコル	HTTP / HTTPS
認証方式	API 認証 (DIGEST 認証)
データ保護	トリプルミラーによる保護
利用可能容量	無制限
1 オブジェクト(ファイル)あたりのボリューム上限	2GB 未満
インターフェイス	REST API
	クラウドストレージエクスプローラー(GUI)

※2GB 以上のオブジェクト(ファイル)をアップロードされる場合、マルチアップロード機能による分割アップロードをご利用ください。

✧ 制限事項

ニフティクラウドストレージ上にデータベースファイルを配置したり、リアルタイムに書き込み要求があるログを配置することはできません。
API についての詳しい制限事項は API リファレンスをご覧ください。

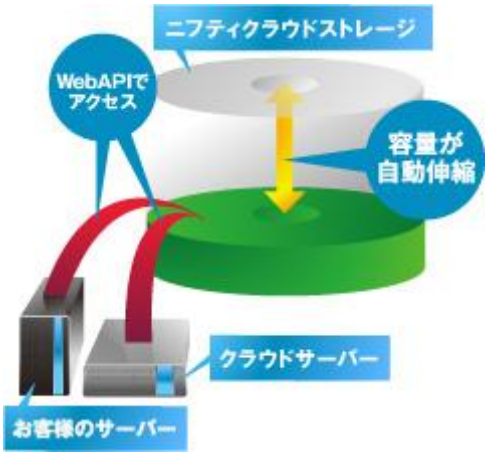
4. システム構成図

◆ ニフティクラウドストレージ

クラウドストレージは大容量ファイルの保管場所として、容量を気にすることなく利用できるストレージサービスです。

インターフェイスとして REST API の提供、そして API を活用して作成されたブラウザー経由のニフティクラウドストレージエクスプローラーをご利用いただけます。

◆ 特徴



ニフティクラウドストレージ API で可能な操作

バケット操作	バケットの作成、配下一覧取得、削除
オブジェクト操作	オブジェクトの作成、取得、削除、アップロード、ダウンロード
権限操作	権限付与、取得 下記のような設定が可能 インターネット上にファイルを公開 社内のみ限定公開 非公開
マルチアップロード	GB、TB クラスの大容量ファイルの分割アップロード

※バケット…ストレージ領域
※オブジェクト…フォルダーやファイル

5. ハードウェア，開発環境

サーバタイプ・仕様については下記ページを参照

http://cloud.nifty.com/service/spec.htm

6. サービスの詳細仕様

基本機能については下記ページを参照

http://cloud.nifty.com/service/basic.htm

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	基準値	備考
月間サーバ稼働率	サービスを利用できる確率 月間稼働率＝（月間総稼動時間－累計障害時間）÷月間総稼動時間×100	%	(月間) 99.95%	ネットワーク環境やディスクの動作異常については、それによって影響を受けたサーバーの台数を基準に、サーバー稼働率として換算します。5 分未満は切り捨てとします。 @nifty ID 単位での算出となります。 ※月間→1 か月のうち約 22 分止まれば保証対象
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	違約金もありません。
提供リードタイム	お申し込みが完了してからユーザに提供するまでの期間	日	最大 5 営業日	@nifty 法人 ID を未取得の場合，約 5 営業日かかります。 取得済みの場合，約 3 分ほどで手続きが完了し，サーバを作成できます。
基本監視間隔	障害インシデントを収集・集計する時間間隔	時間(分)	10 分	

暗号化通信レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	SSL	
アラート通知	障害発生時の連絡プロセス(連絡先，障害内容)	有無	有	アラートメールは、基本監視の監視ルールの条件によりアラートを検知した場合と、検知したアラートから復旧した場合に送信されます。
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	ISMS, PCI DSS	データセンターは、情報セキュリティの国際規格「ISO27001」を取得
情報取り扱い環境	提供者側でのデータ取り扱い環境が適切に確保されていること	有無	有(立地，施設，電力については後述)	

A)　サーバ稼働率の計算式補足

月間総稼働時間[時]	コントロールパネルの「ご利用料金詳細」に表示される値を基準にします。（月末締め） 月額課金の場合：総サーバ台数×720 時間 従量課金の場合：サーバの起動時間　＋　サーバの停止時間
累計障害時間[時]	累計障害時間＝5 分以上継続して以下の各号のいずれかに定める状態（以下、総称して「障害」といいます。）にあったと、ニフティが確認した時間 （1）お客様が利用中のサーバに電源が入らない （2）お客様が利用中のサーバに全くアクセスできない状態 （3）お客様が利用中のサーバに接続されているディスクに全くアクセスできない状態

B)　公的認証制度と信頼性への取り組み

ISMS	情報セキュリティマネジメントシステムの適合性認証制度
PCI DSS	クレジットカード協会の定めるデータセキュリティ基準
日本国法	米国パトリオット法など海外の法律の影響を受けません
SLA	月間稼働率 99.95%の SLA を設定 ※月間→1 か月のうち約 22 分止まれば保証対象
震災対策	立地：活断層から約 30km 離れている地震確率の低い地域 施設：免震構造、耐震構造 電力：2系統からの受電/冗長化された UPS・自家発電装置

C) ニフティクラウドの災害対策

項目	詳細
給電方式	3 相 3 線 66KV 特高本線・予備線 2 系統受電（無停電保守対応）
停電対策	特高変電設備二重化 UPS 設備（冗長化構成）
地震対策	自家発電機設備（冗長構成） 建物免震構造
漏水対策	耐震型二重床 配管ルート分離 建屋内冷却水配管、マシン室内局所空調用冷媒配管
火災対策	漏水検知器設置、防水堤設置 超高感度煙検知システム 新ガス消火設備
雷対策	CVCF インバータ給電 特高アレスター設備設置

8. サービスクレジット

A) 稼働率を下回った時の対応

a) ユーザーは、自己が利用するサーバに障害が発生したと考える場合、「ニフティ所定の申請書」により、当該障害が発生した月の翌月 15 日までにその事実をニフティに申告するものとします。ニフティは、その申告に基づき調査した結果、月間稼働

率が 99.95%未満であり、かつ、その状態がニフティの責に帰すべき事由に起因すると判断した場合のみ、前項の減額を行うものとします。

b) ニフティは、障害が発生した月の翌々月以降の利用料金の請求額から控除することにより第一項の減額を行うものとします。

B) 減額申請

月間のサーバ稼働率が、99.95%に満たなかった場合、ニフティは、当月分の利用料金の 10%に相当する金額をサービス使用権として付与し、翌々月以降減額いたします。使用権付与にあたりましては、下記の用紙に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、当社 SLA 窓口に郵送にて申請をお願いいたします。

9. サービスレベル補足

A) 稼働率の適用除外

下記の内容は http://cloud.nifty.com/term/sla.htm のうち第 2 項目からのからの引用である。

I. 第１項及び第２項に定める要件を満たす場合であっても、障害が以下の各号のいずれかに定める事由により生じたとき、ニフティは、第一項の減額を行わないものとします。

II. 定期保守に伴う本サービスの中断。ニフティは、中断する２週間前までに本サービスのホームページ上にその旨を表示するものとし、それにより、ニフティがユーザーへの通知をしたものとみなします。

a) 本サービスの保守を緊急に行う場合

b) 本サービスの機能としての中断（HA 機能）

c) ユーザーが本利用規約に違反したことによる場合

d) ドライバー又はOS上の不具合による場合

e) ユーザー環境、インターネット環境の不具合又はDNSサーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いるニフティの設備以外の不具合による場合

f) 仮想化ソフトウェアの不具合による場合

g) オートスケール機能の不具合による場合

h) コントロールパネルの不具合による場合

i) 第三者からの攻撃、妨害による場合

j) 原因の如何を問わず、障害が継続した時間をユーザーが測定できない場合

k) 火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合

l) 地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合

m) 戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合

n) その他運用上あるいは技術上の理由により、ニフティが本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合