

## 「H O L O」サービス水準について

当社は、当社の提供するレンタルサーバー「H O L O」について、以下の通り、サービス品質水準を定めています。

### 記

#### 1. サービスの可用性

サーバーが稼働している時間は、1 か月あたり 9 9 . 5 8 % 以上（月間稼働割合）とします。

※月間稼働割合の算出方法は以下の通りです。

$$\text{月間稼働割合} = (\text{月間総稼働時間数} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間数} \times 100$$

月間総稼働時間数	1ケ月の稼働時間を720時間とします。
累計障害時間	「アクセスできない」とは、当社の設備以外の不具合（お客様環境起因や、インターネット環境の不具合など）に起因する場合を除いた、当社起因での対象サーバーへのアクセス不可状態を指します。アクセス不可状態とは、何らかのエラーコードが表示されサービスを正常に運営できない状態を指します。

#### 2. セキュリティ

##### (1) サーバーへの不正アクセスに対する対策

- ① ファイアウォールを導入し、サーバーへの不正アクセスの防止に努めます。
- ② サーバーのセキュリティパッチやソフトウェアのアップデートを定期的実施します。
- ③ お客様から提供されたパスワード等の個人情報を適切に管理し、不正なアクセスを防止します。

##### (2) お客様情報の管理

- ① お客様から提供された個人情報やデータを、法律に則り適切に管理し、漏洩や不正アクセスを防止します。
- ② データセンターには、監視ソフトを導入して24時間体制でセキュリティを強化します。
- ③ お客様が割り当てられたストレージに対し、アクセス制限を実施します。

##### (3) セキュリティに関する問題が発生した場合の対応策

- ① セキュリティに関する問題が発生した場合には、速やかに原因を究明し、適切な対策を講じます。
- ② お客様には、適切な情報提供を行い、必要に応じて対応方法やセキュリティ上の注意

事項などを周知します。

- ③ 発生した問題については、ログファイルを取得し、調査や改善策の検討に活用します。

### 3. 適用除外

以下のいずれかに該当する場合は、上記1及び2に関わらず、当社による品質保証の対象としないものとします。

- ① 当社が事前に計画し告知した、もしくは緊急で行ったメンテナンス
- ② お客様が用意したソフトウェアに起因する場合
- ③ サービス提供者、お客様でない第三者の作為による場合
- ④ 付加機能に関するもの（コントロールパネルなど）
- ⑤ 障害の発生時刻及び継続した時間をお客様において証明できない場合
- ⑥ サービスそのものの仕様の場合（プラン変更時のマイグレーション中など）
- ⑦ 当社がサービス利用規約に反していると判断した場合
- ⑧ 準備期間内のサービスや無料で提供されているサービス
- ⑨ 当社が制御不可能な要因（自然災害、暴動、テロ、戦争、政府機関の行為など）
- ⑩ サーバーやディスクのファイルシステムの問題に起因する場合

### 4. サービス利用料の返還

お客様は、H O L Oの月間稼働割合が99.58%を下回った場合、当該月の月額利用料金のうち、当該下回った部分に相当する金額についてのみ、当社に返還を請求することができます。

以上