

Azure Backup の SLA

最終更新:2015 年 5 月

マイクロソフトは、Azure Backup サービスのバックアップおよび復元機能について、99.9% 以上の可用性を保証します。

概要

本 Microsoft Online Services サービス レベル契約 (以下「本 SLA」といいます) は、お客様のマイクロソフト ボリューム ライセンス契約 (以下「本契約」といいます) の一部としてマイクロソフトが作成するものです。本 SLA で使用されている用語のうち定義のないものについては、本契約における定義が適用されます。本 SLA は本 SLA に規定する Microsoft Online Services (以下「本サービス」といいます) に適用されますが、本サービスまたは本サービスに含まれるオンプレミス ソフトウェアと共にまたは関連して提供される別のブランドのサービスには適用されません。

マイクロソフトが本 SLA に規定されている各本サービスのサービス レベルを達成および維持しない場合、お客様は、月間サービス料金の一部についてクレジットの適用を受けることができます。マイクロソフトは、お客様のサブスクリプションの初回契約期間中にお客様の SLA の条件を変更することはありません。ただし、お客様がサブスクリプションを更新する場合、更新期間の開始時点における本 SLA の最新バージョンが、更新期間中適用されます。お客様に不利になる重要な変更が本 SLA に加えられる場合、マイクロソフトは 90 日以上前に通知します。

一般条件

定義

「**当該月期間**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う暦月について、お客様が本サービスのサブスクライバーである日数を意味します。

「**当該月間サービス料金**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う月に適用される、お客様が本サービスに対して実際に支払った合計料金を意味します。

「**ダウンタイム**」は、以下のサービス固有の条件において本サービスごとに定義されます。

「**エラー コード**」とは、5xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が失敗したことを示す表示を意味します。

「**外部接続**」とは、パブリック IP アドレスから送受信することができる、HTTP および HTTPS などのサポートされているプロトコルを介した双方向のネットワーク トラフィックを意味します。

「**インシデント**」とは、ダウンタイムの原因となる (i) 単一のイベント、または (ii) 一連のイベントを意味します。

「**管理ポータル**」とは、お客様が本サービスを管理するために使用することができる、マイクロソフトが提供する Web インターフェイスを意味します。

「**サービス クレジット**」とは、当該月間サービス料金のうち、マイクロソフトによる申し立ての承認後にお客様に返金される割合を意味します。

「**サービス レベル**」とは、マイクロソフトが本サービスの提供において遵守することに同意した、本 SLA に規定するパフォーマンスの指標を意味します。

「**サービス リソース**」とは、本サービス内で使用できる個々のリソースを意味します。

「**成功コード**」とは、2xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が成功したことを示す表示を意味します。

「**サポート期間**」とは、本サービスの機能または別の製品もしくはサービスとの互換性がサポートされる期間を意味します。

条件

申し立て

マイクロソフトが申し立てを検討するためには、お客様はその申し立てを、マイクロソフトが当該申し立てを検証するために必要なすべての情報と共に Microsoft Corporation のカスタマー サポートに提出しなければなりません。この情報には、(i) インシデントの詳細な説明、(ii) ダウンタイムの発生日時および継続期間に関する情報、(iii) 影響を受けたユーザー (該当する場合) の数および所在地、ならびに (iv) インシデント発生時にお客様がインシデント解決のために講じた措置の説明、を含みますが、これらに限定されません。

Microsoft Azure に関連する申し立てについては、申し立ての対象インシデントが発生した請求期間 (月) の末日から 2 か月以内に、マイクロソフトがその申し立てを受理していなければなりません。他のすべての本サービスに関する申し立てについては、かかるインシデントが発生した月の翌月末までに、マイクロソフトがその申し立ておよび必要なすべての情報を受理する必要があります。たとえば、インシデントが 2 月 15 日に発生した場合、マイクロソフトは申し立ておよび必要なすべての情報を 3 月 31 日までに受理していなければなりません。


マイクロソフトは、合理的な方法で入手可能なあらゆる情報を評価して、サービス クレジットを支払うべきか否かを誠実に判断します。マイクロソフトは、当該サブスクリプション月内、かつ受領から 45 日以内に申し立てを処理するため、商業的に合理的な努力を行います。お客様は、サービス クレジットの適用を受けるためには、本契約を遵守していなければなりません。お客様に対してサービス クレジットを支払う義務があるとマイクロソフトが判断した場合、マイクロソフトはお客様の当該月間サービス料金にサービス クレジットを適用します。

お客様が複数の本サービスを (スイートとしてではなく) 購入する場合、お客様は、上記のプロセスに従って、各本サービスを個別の SLA の対象とみなし、申し立てを行うことができます。たとえば、お客様が Exchange Online および SharePoint Online の両方を (スイートの一部としてではなく) 購入し、サブスクリプションの期間中、インシデントによって両方の本サービスのダウンタイムが発生した場合、お客様は、本 SLA に基づいて 2 件の申し立てを提出することによって、2 件の個別のサービス クレジット (本サービスごとに 1 つ) の適用を受けることができます。同じインシデントが原因で特定の本サービスについて複数のサービス レベルが満たされなかった場合、お客様はそのインシデントに基づいて申し立てを行うサービス レベルを 1 つだけ選ぶ必要があるものとします。特定の SLA に別途規定されている場合を除き、当該月期間において本サービスごとに認められるサービス クレジットは 1 件のみです。

サービス クレジット

サービス クレジットは、本契約および本 SLA に基づく本サービスのパフォーマンス上の問題または可用性の問題に対するお客様の唯一かつ排他的な権利です。お客様は、パフォーマンス上の問題または可用性の問題について、当該月間サービス料金を一方的に相殺することはできません。

サービス クレジットは、サービス レベルが満たされなかった特定の本サービス、サービス リソース、またはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。サービス レベルが個々のサービス リソースまたは別個のサービス層に適用される場合、サービス クレジットは、適宜影響を受けたサービス リソースまたはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。特定の本サービスまたはサービス リソースについて 1 請求月に付与されるサービス クレジットは、いかなる場合も、その請求月における当該本サービスまたはサービス リソースについてのお客様の月額サービス料金を超えることはありません。

スイートの一部としてまたは他の単一サービスとして本サービスを複数購入した場合、各本サービスの当該月間サービス料金およびサービス  クレジットは比例配分されます。

お客様がリセラーから本サービスを購入した場合、お客様はサービス クレジットをリセラーから直接受領し、リセラーはマイクロソフトから直接サービス クレジットを受領します。サービス クレジットは、該当する本サービスに対してマイクロソフトが合理的な裁量によって決定する参考価格を基準とします。

制限事項

本 SLA および該当するサービス レベルは、次の要因によるパフォーマンス上の問題または可用性の問題には適用されません。

1. マイクロソフトが合理的な方法で制御不能な要因によるもの (自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、またはマイクロソフトのデータ センター外部のネットワーク障害やデバイス障害など。お客様のサイトにおけるもの、またはお客様のサイトとマイクロソフトのデータ センターとの間におけるものを含む)

2. マイクロソフトが提供したもの以外のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアの使用に起因するもの (帯域幅の不足に起因する問題または第三者のソフトウェアもしくはサービスに関連する問題を含みますがこれらに限定されません)
3. マイクロソフトが本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因するもの
4. 本サービス、機能またはソフトウェアのプレビュー版、プレリリース版、ベータ版、または試用版 (マイクロソフトの定めるところによる) の期間中またはこれらに関して発生したもの、またはマイクロソフトのサブスクリプション クレジットを使用してなされた購入に関して発生したもの
5. お客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様のパスワードまたは機器を使用してマイクロソフトのネットワークにアクセスできる者が許可されていない行為を行ったことまたは必要な行為を行わなかったことに起因するもの、またはお客様が適切なセキュリティ対策に従わなかったことに起因するもの
6. お客様が、所要構成要件を遵守せず、サポート対象プラットフォームを使用せず、利用規定に従わなかったことに起因するもの、または、お客様が本サービスの機能に適合しない (サポートされていない操作の実行を試みることなど)、またはマイクロソフトから公開されているガイダンスに適合しない方法で本サービスを使用したことによるもの
7. 誤った入力、命令、または引数に起因するもの (存在しないファイルに対するアクセス要求など)
8. お客様が規定のクォータを超える操作を実行しようとしたこと、またはマイクロソフトが不正行為と疑われる行為を調整したこと、に起因するもの
9. 関連するサポート期間以外で本サービスの機能をお客様が使用したことに起因するもの
10. インシデント発生の時点で予約済みであっても未払のライセンス

オープン、オープン バリュー、およびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入された本サービス、ならびにプロダクト キーの形態で購入された Office 365 Small Business Premium スイートに含まれる各本サービスでは、サービス料金に基づくサービス クレジットの適用を受けることはできません。これらの本サービスにおいては、お客様が適用を受けることができるサービス クレジットは、サービス料金ではなくサービス時間 (例: 日数) の形態で返金されます。また、「当該月間サービス料金」という記述は「当該月期間」に変更されます。

SLA の詳細

用語の追加定義

「**バックアップ**」とは、登録されているサーバーからバックアップ コンテナにコンピューター データをコピーするプロセスを意味します。

「**Backup エージェント**」とは、登録されているサーバーにインストールされ、そのサーバーで 1 つ以上の保護された項目をバックアップまたは復元できるようにするソフトウェアを意味します。

「**バックアップ コンテナ**」とは、お客様がバックアップを目的として 1 つ以上の保護された項目を登録することができるコンテナを意味します。

「**失敗**」とは、Backup サービスを使用できなくなったために、Backup エージェントまたは本サービスが、正しく構成されたバックアップまたは復旧操作を完了できないことを意味します。

「**保護された項目**」とは、Backup サービスにバックアップのスケジュールが設定され、管理ポータルの [復旧サービス] セクションの [保護された項目] タブに保護された項目として列挙されている、ボリューム、データベース、仮想マシンなどのデータの集合を意味します。

「**復旧**」または「**復元**」とは、バックアップ コンテナから登録されているサーバーにコンピューター データを復元する処理を意味します。

Backup サービスの月間稼働率の計算およびサービス レベル

「**デプロイ時間 (分)**」とは、保護された項目についてバックアップ コンテナへのバックアップ スケジュールが設定されていた総時間 (分) です。

「**最大利用時間 (分)**」とは、所定の Microsoft Azure サブスクリプションについて、1 請求月間におけるすべての保護された項目のデプロイ時間 (分) を合計した時間です。

「**ダウンタイム**」とは、所定の Microsoft Azure サブスクリプションにおいてお客様がバックアップ スケジュールを設定したすべての保護された項目にわたるデプロイ時間の合計累積時間 (分) のうち、保護された項目について Backup サービスを使用できなかった時間です。所定の保護された項目のバックアップまたは復元が最初に失敗した時点から、その保護された項目のバックアップまたは復旧が正常に開始されるまで、Backup サービスは、その保護された項目について使用できなかったとみなされます。ただし、30 分に 1 回以上の頻度で継続的に再試行することを条件とします。

Backup サービスの「**月間稼働率**」とは、特定の Microsoft Azure サブスクリプションの 1 請求月間の最大利用時間 (分) の総時間からダウンタイムを差し引き、最大利用時間 (分) で割った値です。月間稼働率を数式で表すと、次のようになります。

月間稼働率 (%) = (最大利用時間 (分) - ダウンタイム) / 最大利用時間 (分)

お客様による Backup サービスの使用には、以下のサービス レベルおよびサービス クレジットが適用されます。

月間稼働率	サービス クレジット
< 99.9%	10%
< 99%	25%