

平成16年9月27日

## イーサネット通信網サービス「V-LAN」における 『サービス品質保証制度(SLA)』の導入について

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ(略称: エネルギアコム, 社長: 鈴木知己, 本社: 広島市)は, イーサネット通信網サービス「V-LAN」において, 『サービス品質保証制度(SLA)』( 1 )を平成16年10月1日より導入いたします。

「V-LAN」は, 低廉な料金で広帯域なネットワークを構築できる広域イーサネットサービスとして, お客さまに大変ご好評をいただいておりますが, この度, 「故障回復時間」( 2 )及び「網内遅延時間」( 3 )の2項目にサービス品質基準を導入いたします。

なお, SLAの適用については, 特別な手続きや追加料金は不要です。

サービスの詳細は別紙の通りです。

エネルギアコムは, 今後もイーサネット通信網サービス「V-LAN」のメニュー拡充や, 品質・信頼性の向上を目指し, お客さまに満足いただけるネットワークの構築をサポートしてまいります。

- 1 サービス品質保証制度(SLA: Service Level Agreement): サービスの品質基準値を設定し, 基準値に満たない場合には料金の一部を返還いたします。
- 2 「故障回復時間」のサービス品質基準は, ADSL伝送方式など他事業者との相互接続によるものには適用しません。
- 3 「網内遅延時間」のサービス品質基準は, 「V-LAN」の同一収容局内折返し限定料金プラン(区域通信限定収容局設備を使用するもの)に限り適用します。

以上

本件に関するお問い合わせは, 下記までお願いします。  
株式会社エネルギア・コミュニケーションズ  
経営企画部: 未広, 岩田 082-523-3310

『サービス品質保証制度（SLA）』の内容

1．故障回復時間

項目	内容	
SLA適用範囲	アクセス回線（1）およびエネルギーコムV-LAN網内 （図「SLA適用範囲」参照）	
品質基準	お客さまの責任によらない理由により、サービスが全く利用できない状態となった場合、当社がそのことを知った時刻から起算して30分未満でその故障を回復します。 （当社計画工事等によるサービス停止時間を除きます。）	
品質基準を満たされなかった場合にお客さま（契約者）に返還する料金	故障回復時間	料金返還率
	30分以上1時間未満	3%
	1時間以上2時間未満	10%
	2時間以上4時間未満	20%
	4時間以上6時間未満	30%
	6時間以上8時間未満	40%
	8時間以上48時間未満	50%
48時間以上	100%	

1 ADSL伝送方式など他事業者との相互接続によるものを除きます。

2．網内遅延時間

項目	内容
SLA適用範囲	エネルギーコムV-LAN網内（2） （図「SLA適用範囲」参照）
品質基準	当社が指定する区間において、送信されるIPパケットの往復に要する時間の月間平均値を20ミリ秒以下に維持します。
品質基準を満たされなかった場合にお客さま（契約者）に返還する料金	返還対象料金の3%を乗じて得た額を返還いたします。

2 「V-LAN」の同一収容局内折返し限定料金プラン（区域通信限定収容局設備を使用するもの）をご利用の場合に限ります。

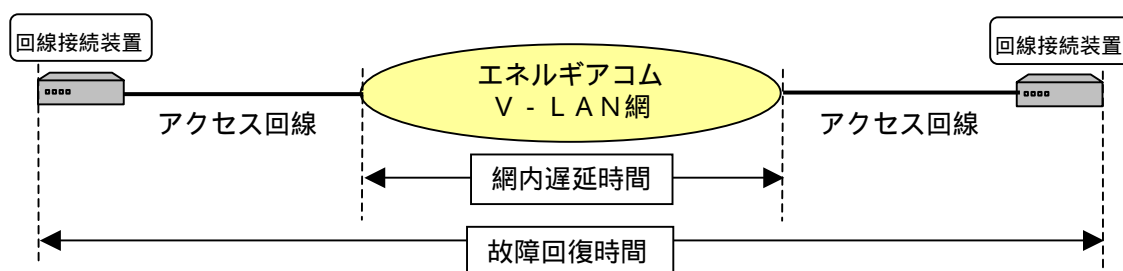


図 SLA適用範囲

以上