

# お知らせ

株式会社 エネコム  
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目11番10号

2024年11月6日

## 仮想マネージドルータサービス (EneWings ダイレクトエクスチェンジサービス) 約款改定のお知らせ

平素は当社のサービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

対象サービスをご利用のお客さまに、約款の改定についてお知らせいたします。  
改定内容は次ページに記載をしておりますので、ご確認くださいませようお願い申し上げます。

今後もよりよいサービスの提供が行えるよう努めてまいります。引き続き変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

### <記>

- 改定の対象となる約款  
仮想マネージドルータサービス (EneWings ダイレクトエクスチェンジサービス) 約款
- 改定適用日  
2024年11月8日 (金)
- 改定内容  
次ページをご確認ください。
- ウェブ掲載場所  
以下 URL にてご確認くださいませ。  
<https://www.enecom.co.jp/business/enewings/support/yakkan.html>

以上

【本件に関するお問い合わせ先】  
ソリューション営業部  
お問い合わせフォーム <https://www.enecom.co.jp/contact/>  
電話番号 050-8201-1425 (土・日・祝日、12月29日～1月3日、5月1日を除く 9:00～17:00)

『仮想マネージドルータサービス（EneWings ディレクトエクスチェンジサービス）約款』 新旧対比表

※表中内赤文字部が新規追加・変更の内容

該当箇所	旧約款表記	新約款表記	内容
第7条（本サービスの利用料金等） 第4項	-	上記に関わらず、別紙「サービスレベル合意（SLA）」に定めがある場合には、その定めるところによります。	別紙追加に伴う記載の新規追加
別紙「サービスレベル合意（SLA）」	-	<p>1（目的） 本別紙においては、本サービスのサービスレベル及びサービスレベルを満たさなかった場合の返金制度を定めるものとします。なお、当社は本別紙の条件を変更する場合があります。</p> <p>2（定義） 月間稼働率：以下の数式により算出される率  <math display="block">\frac{\text{（月間サービス利用時間－月間累積故障時間）}}{\text{月間サービス利用時間}} \times 100</math>                     月間サービス利用時間：月720時間（暦月の実際の日数は考慮しない）                      月間累積故障時間：同月内の故障による停止時間の合計値</p> <p>3（サービスレベル） 可用性：冗長構成にて月間稼働率 99.999%以上</p> <p>4（対象構成） 冗長構成のみSLA適用対象とします。</p> <p>5（故障の判定方法）                      ・本サービスの提供範囲内において、当社側要因（機器故障、ポート障害、作業ミス等）にて障害が発生し、1系2系両系が同時に通信断となった場合、ルータの故障と判定します。                      ・故障による停止時間の測定はお客様の申告にかかわらず、当社が故障による停止を検知した範囲の時間とします。</p> <p>6（返金制度） 当社は、第4項に定める対象構成において、当社の責に帰すべき事由により契約者が利用中のSLA適用対象サービスの月間稼働率が第3項にて既定する稼働率に満たなかった場合、当該契約者の当月分の利用料金に、第7項に定める返金率を乗じた金額を返還します。</p> <p>7（返金率）</p>	SLA 適用に伴う別紙の新規追加

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、故障が発生した月の当該故障が発生したサービスに係る月額料金（月次料金）に、該当する以下の返金率を乗じて返金金額を算定するものとします。なお、1円未満の端数を生じた場合にはこれを切捨てるものとします。</li> <li>・故障が発生した月のサービス利用時間が1ヶ月に満たない場合においては、第2項に定義する月間サービス利用時間を適用し、日割り計算にて算出した月額料金（月次料金）に、該当する以下の返金率を乗じて返金金額を算定するものとします。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="1302 472 2451 777"> <thead> <tr> <th>月間稼働率</th> <th>月間累積故障時間</th> <th>返金率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99.999%未満 99.99%以上</td> <td>25秒超～4分19秒以下</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>99.99%未満 99.9%以上</td> <td>4分19秒超～43分以下</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>99.9%未満 99.0%以上</td> <td>43分超～7時間12分以下</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>99.0%未満 98.0%以上</td> <td>7時間12分超～14時間24分以下</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>98.0%未満</td> <td>14時間24分超</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>8（免責）</p> <p>SLA 適用対象サービスの月間稼働率が規定の稼働率に満たなかった場合であっても以下の事由に起因するときは、当社は、第6項に規定する返金を実施しないものとします。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 故障の原因がお客様側又は第三者側要因による場合</li> <li>(2) 故障の原因が定期メンテナンス等の計画停止、緊急メンテナンスによるサービス停止の場合</li> <li>(3) 故障の原因が当社の帰責事由によらない場合</li> </ol>	月間稼働率	月間累積故障時間	返金率	99.999%未満 99.99%以上	25秒超～4分19秒以下	2%	99.99%未満 99.9%以上	4分19秒超～43分以下	10%	99.9%未満 99.0%以上	43分超～7時間12分以下	20%	99.0%未満 98.0%以上	7時間12分超～14時間24分以下	50%	98.0%未満	14時間24分超	100%	
月間稼働率	月間累積故障時間	返金率																			
99.999%未満 99.99%以上	25秒超～4分19秒以下	2%																			
99.99%未満 99.9%以上	4分19秒超～43分以下	10%																			
99.9%未満 99.0%以上	43分超～7時間12分以下	20%																			
99.0%未満 98.0%以上	7時間12分超～14時間24分以下	50%																			
98.0%未満	14時間24分超	100%																			
付則	-	<p>付則 （実施期日） この約款は2024年11月8日から実施します。</p>	約款改定のため新規追加																		