

## サービス品質保証契約(Service Level Agreement)

本 Fortify WAF サービス品質保証契約（以下、『本 SLA』という）は、Fortify WAF サービス契約（以下、『SA』という）に組み込まれており、サービスを使用しているアカウントごとに適用されます。本 SLA で別段に定められている場合を除き、本 SLA は SA の条項に従うものとします。また、大文字表記の用語については、その意味を SA で規定するものとします。Fortify は、SA に従って、本 SLA の条件を変更する権利を有します。

本 SLA は、第三者サービスの可用性に適用されません。SLA は、お客様と Fortify のみを法的に拘束するものであり、他のいかなる第三者にも適用されません。

以下で定める SLA クレジットの発行は、本 SLA で定義された要件を Fortify が満たさなかった場合の、お客様の唯一かつ排他的な救済であり、Fortify の唯一かつ排他的な義務です。

ただし、ベータ期間中に Fortify がお客様に提供する一切のサービスについてはこの限りでなく、本 SLA の契約条件は適用されないものとします。

### 定義

『**適用月額サービス料金**』は、サービスクレジットの支払義務が発生する月に適用されるサービスに対して、お客様が実際に支払う総額をいう。

『**お客様利用時間（分単位）**』は、1ヶ月の合計利用時間（分単位）をいいます。

『**サービス中断**』は、以下の SLA クレジット免責事項に記載されている制限事項によるサービス利用不能な場合を除き、[継続する 5 分間] の間に、結果的に無効となった Web 応答時間中（分単位）に作成されたプロファイルで指定された、お客様のサーバーに対する継続的な Web 要求期間をいいます。

『**サービスクレジット**』は、以下の Fortify の承認手順に従い、お客様へ払込まれる適用月額サービス料金の割合です。

『**サービスレベル**』は、サービス提供において、Fortify が同意している本 SLA に明記されている、パフォーマンス測定基準をいいます（1ヶ月の利用可能度など）。

『**検証済みサービス停止期間**』は、サービスの利用可能性に関する監視ログの使用によって、Fortifyによって検証されている1ヶ月間におけるサービス中断期間をいいます。

『**Web有効応答**』は、Fortify WAF プロファイルで指定されたドメイン名の Web 要求に対して、1台以上の Fortify WAF 仮想マシンから受信された、Web 応答をいいます。

『**Fortify WAF プロファイル**』 または 『**プロファイル**』 は、Fortify Web サイトで表示されるドメイン名、IP アドレス、およびその他の構成設定が組み込まれた、お客様による作成の Fortify WAF サービスのデプロイを参照します。

### サービスレベルコミットメント

サービスの『**月間利用率**』は、以下の公式によって計算されます。

$$\text{月間利用率} = \frac{\text{お客様利用時間(分単位)} - \text{検証済みサービス停止期間}}{\text{お客様利用時間(分単位)}} \times 100$$

どの月においても、月間利用率が 99.95% 未満であった場合、別紙 A に基づくサービスクレジットを受ける資格がある場合があります。

いかなる請求月においても、支払われるサービスクレジットは、いかなる場合であれ、お客様の当該請求月の月間サービス料金を超えてはならないものとします。

### 承認手順

お客様は、以下の手順に従うことを条件として、SLA クレジットを受けることができます。

お客様は Fortify Web サイトを通じて、サービス中断を Fortify に報告するものとします。

報告内容には、サービスタイプ、IP アドレス、日付と時間、受信したエラーメッセージ（ある場合）、お問い合わせ情報、およびサービス障害の詳細を含めなければなりません。SLA クレジットを受け取るためには、サービス中断が発生した時点から [7 日] 以内に、お客様はサービス中断に関する報告を、Fortify Web サイトに提出しなければなりません。Fortify はサービス中断を調査するものとします。Fortify による SLA クレジットに関する決定内容は、最終的であり

拘束力を持ちます。サービス中断の調査が行われている間、または SLA クレジットが確定されるまでの間に、お客様は請求金額全額の支払いを行うことに同意するものとします。Fortify は、Fortify の標準ポリシーに従うことを条件として、SLA クレジットをお客様に連絡し、その SLA クレジットを関連サービスに関するお客様への将来の請求額に充当するものとします。

### **不適格なお客様**

サービス中断の報告時点で、サービス料金の支払が進行中でないお客様は、そのサービス中断に対する、SLA クレジットを受けることができません。さらに、過去 12 ヶ月間に 3 回以上、支払期限内にサービス料金を支払わなかったお客様は、SLA クレジットを受けることができません。

### **SLA クレジットの利用**

SLA クレジットは、他の関係者に売却や譲渡を行うことはできません。お客様による虚偽または重複する申立ては、SA 違反とみなされるものとし、この場合、Fortify は、もっぱら自己の裁量により、サービスを停止することができます。SLA クレジットは、SA の解約時または満了時に失効するものとします。

### **SLA クレジットに関する免責事項**

本 SLA および適用サービスレベルは、いかなるパフォーマンス問題やアベイラビリティ問題にも適用されません。サービスクレジットは、以下の理由により、サービスが利用できない期間中は適用されません。

Fortify または第三者のサービスプロバイダが実施するシステムアップグレード、システム強化およびルーチン保守業務は、[2 日目の事前予告] により Fortify Web サイト上で通知される。Fortify が決定する緊急メンテナンスは、[Fortify Web サイト] を介して通知を行い実施する（『定期メンテナンス』）。

Fortify が開始する不定期なメンテナンス（『不定期メンテナンス』）

お客様による、SA に違反したサービスの利用

お客様のコンテンツに関する問題

お客様のインターネットアクセスに関する問題

お客様の担当者が実行するシステム管理、コマンド、ファイル転送

SA の不可抗力条項に記載されている事象

SA で規定される通りに、お客様のサービスへのアクセス停止、またはお客様のサイトのブロック

AUP 違反

Fortify がお客様に改めるように忠告したサービス利用で、お客様が忠告に従いかかる利用を改めなかった場合に発生する問題

お客様または第三者のソフトウェア、ハードウェア、その他のテクノロジー、または装置から発生する問題

SA で規定されるお客様による回避

#### 別紙 A Fortify WAF サービスコミットメントおよびサービスクレジット

月間利用率	サービスクレジット率
99% 以上、99.95% 未満	10 %
99% 未満	30 %