

# Content Delivery Network

サービスレベル契約

製品ドキュメント



Tencent Cloud

## Copyright Notice

©2013-2019 Tencent Cloud. All rights reserved.

Copyright in this document is exclusively owned by Tencent Cloud. You must not reproduce, modify, copy or distribute in any way, in whole or in part, the contents of this document without Tencent Cloud's the prior written consent.

## Trademark Notice

 Tencent Cloud

All trademarks associated with Tencent Cloud and its services are owned by Tencent Cloud Computing (Beijing) Company Limited and its affiliated companies. Trademarks of third parties referred to in this document are owned by their respective proprietors.

## Service Statement

This document is intended to provide users with general information about Tencent Cloud's products and services only and does not form part of Tencent Cloud's terms and conditions. Tencent Cloud's products or services are subject to change. Specific products and services and the standards applicable to them are exclusively provided for in Tencent Cloud's applicable terms and conditions.

# サービスレベル契約

最終更新日：2020-04-30 11:51:35

\*Tencent Cloud Content Delivery Networkサービス（以下は「本サービス」と称します）を利用するために、「Tencent Cloud Content Delivery Networkサービスレベル契約」（以下は「本契約」または「SLA」と称します）並びに『[Tencent Cloudサービス契約](#)』を確認した上で、遵守する必要があります。本契約は本サービスに関する専門用語及び定義、サービス可用性/サービス成功率のレベル指標、補償案、免責条項などの関連内容を含んでいるため、各条項の内容を慎重に閲覧し、十分に理解してください。制限条項、免責条項又はその他の重大な利益に関わる条項は、太字や下線付けなどの形で特別な注意を喚起します。

本契約のすべての条項を十分に閲覧し理解していない限り、本サービスを購入しないでください。「同意」、「次へ」をクリックした場合は、もしくは購入や利用などの行為、或いはほかの明示又は黙示の形により本契約を受け入れる旨を示した場合は、本契約の条項を閲覧し、それにより制約されることを同意していると考えられます。それで、本契約はお客様とTencent Cloudの間で法的効力を生じ、双方に対し制約力のある法律文書として成り立ちます。

## 1. 専門用語及び定義

**1.1 Tencent Cloudにより提供するContent Delivery Networkサービス**：Tencent CloudのContent Delivery Networkにより、Tencent Cloudはお客様のウェブサイトの内容を**世界各国**の大容量加速ノードにリリースすることにより、ウェブサイトのユーザーが最寄りのノードから必要な内容を取得でき、ユーザー体験を向上させることができます。具体的には、お客様のご購入のサービス及びTencent Cloudが提供のサービス内容に準じます。

**1.2 サービス月度**：サービス月度は本サービスをアクティブしてから、ご利用の各暦月のことです。例えば、サービスをアクティブした日が3月17日の場合は、最初のサービス月度は3月17日から3月31日までであり、それ以降の各サービス月度は全部暦月です。二つ目のサービス月は4月1日から4月30日、三つ目のサービス月度は5月1日から5月31日までであり、それ以降はそれにより類推します。サービス可用性はサービス月度ごとにカウントされません。

**1.3 サービスリージョン**：Tencent Cloud Content Delivery Networkサービスが提供するサービスリージョンは、中国国内、アジア太平洋1区、アジア太平洋2区、アジア太平洋3区、中東、北アメリカ、欧州、南アメリカ、アフリカ（具体的なサービスリージョンに含まれる地域はご購入のサービスページの内容に準じる）に分けられています。サービスリージョンによりサービス価格は異なります。Tencent Cloudはお客様がアクティブにしているサービスリージョンによりそれぞれ費用決算を行います。

**1.4 リージョン月度サービス料**：サービス月度ごとに、アクティブにしているサービスのサービスリージョンにおける実際の課金方式により使用量を統計し、当該サービスリージョンの定価に基づいて当該サービスリージョンにおける月度サービス料を計算します。

**1.5 月度サービス料の総額：**サービス月度ごとに、ご利用になっている各サービスリージョンに対応する月度サービス料を累加し、月度サービス料の総額を算出します。

**1.6 単一加速ドメイン名のリージョン月度サービス料：**サービス月度ごとに、アクティブにしているサービスのサービスリージョンにおける実際の課金方式により、単一加速ドメイン名の月度使用量を統計し、使用量の比例に合わせ、リージョン月度サービス料を当該加速ドメイン名に割り当てることにより、単一加速ドメイン名のリージョン月度サービス料を得ます。

**1.7\*\* 単一加速ドメイン名の月度サービス料の総額：**\*\*サービス月度ごとに、ドメイン名の各サービスリージョンに対応するリージョン月度サービス料を累加することにより、単一加速ドメイン名の月度サービス料の総額を得ます。

**1.8 単位時間：**Tencent Cloud Content Delivery Networkサービスの統計は5分間を一つの単位とし、1日当りは288個の統計ポイントがあります。00:00:00時点は時間範囲00:00:00 ~00:04:59を示しています。そのほかはこれにより類推します。

**1.9 単位時間当たりのエラー率：**単一加速ドメイン名範囲における単位時間では、Tencent Cloudの原因によってエラーリクエストが単位時間あたりのリクエスト総数の中で占める比例です。その中に、エラーリクエストとは、5XX状態コードを応答するリクエスト、接続タイムアウトリクエストです。単位時間当たりのエラー率=単位時間あたりのエラーリクエスト数/単位時間あたりのリクエスト総数。単位時間当たりのエラー率は、本サービスを購入することに関わる加速ドメイン名の数により単独でカウントされます。

**1.10 サービス月度の利用不可分間数：**単一加速ドメイン名範囲における単位時間当たりのエラー率が0.05%以上である場合は、当該単位時間が異常であると見なされます。連続する2つの単位時間が異常である場合は、当該10分間が利用不可の単位時間としてカウントされます。連続する2つ以下の単位時間はサービス利用不可時間としてカウントされません。各サービス月度に利用不可単位時間を累加すると、サービス月度の利用不可分間数になります。

**1.11 サービス月度のトータルサービス時間：**サービス月度の日数\* 24（時間）\* 60（分）により計算します。

## 2. サービス可用性

### 2.1 サービス可用性の計算式

サービス可用性 = (1 - サービス月度の利用不可分間数 / サービス月度のトータルサービス分間数) \* 100%

サービス可用性は、ご利用の本サービスに関わっている異なる加速ドメイン名により単独で計算されます。

### 2.2 サービス可用性の標準

Tencent Cloudが提供する本サービスは各加速ドメイン名のユーザビリティが99.9%以上であり、上記のユーザビリティ標準（免責条項に該当する状況を除く）を満たしていない場合は、お客様は本契約の第3条に従って賠償をもらうことができます。

## 3. 賠償案

本サービスのユーザビリティが標準を満たしていない場合は、お客様は下記条項に従って賠償をもらう権利があります。

### 3.1 賠償標準

(1) 賠償はTencent Cloudにより金券を発行する形で実現され、お客様は金券の使用ルール（使用期限を含む、具体的にはTencent Cloudの公式ウェブサイトに公表されている金券ルールに準じる）を遵守する必要があります。発行された金券としては、現金への換算や領収書の発行を行うことがなく、お客様のTencent Cloudアカウントで本サービスを購入できるだけ（ほかのTencent Cloudサービスを購入できない）です。また、お客様は金券を譲渡、贈与することができません。

(2) CDNサービスは同時に複数のドメイン名に対しサービスを提供していますが、世界範囲におけるサービス月度のユーザビリティ標準に達していないドメイン名のみに対し賠償を行います。賠償金額は標準未満のサービス月度により単独で計算されます。賠償総額は標準未満ドメイン名の月度サービス料の総額を越えません（この月度サービス料は金券、クーポン、サービス料減免などの相殺費用を含まない）。

サービス月度のサービス可用性	賠償金券の金額
99.0%（含む）～99.9%（含まない）	標準未満のドメイン名の月度サービス料の総額の10%
95.0%（含む）～99.0%（含まない）	標準未満のドメイン名の月度サービス料の総額の25%
95.0%（含まない）以下	標準未満ドメイン名の月度サービス料の総額の50%

### 3.2 賠償申請の限定期間

(1) サービス月度はサービス可用性が標準を満たしていない場合は、標準未満月度の次月5日目の営業日の以降、対応するアカウントのチケットシステムでのみ賠償申請を提出できます。Tencent Cloudは賠償申請を受付けてから、当該事実を確認した上で、サービス月度のサービス可用性を計算します。双方は異議があった場合は、双方とも最終的にTencent Cloudのバックグラウンドの記録に準じることに合意します。

(2) 賠償申請を提出する時間は、標準未満のサービス月度終了後の暦日60日間を超えてはなりません。標準未満のサービス月度終了後の60日間以内に賠償申請を提出していない場合、或いは標準未満のサービス月度が終わった後の60日間以降に賠償申請を提出した場合、或いは本契約で約束されていない方式で賠償申請を提出した場合、お客様が賠償要求の権利、及びTencent Cloudに対しほかの権利を主張する権利を自ら放棄すると見なされ、Tencent Cloudはお客様の賠償申請を受付けず、いかなる賠償又は補償を行わない権利があります。

## 4. 免責条項

下記のような原因によりサービスが使用不可になった場合は、対応するサービスの使用不可時間はサービス使用不可の計算範囲及びTencent Cloudの賠償範囲に該当されません。Tencent Cloudはお客様に対し責任を負わないものとします。

4.1 お客様のオリジンサーバーの障害によるリクエストエラー。

4.2 お客様の違法コンテンツ、或いはほかの原因によるドメイン名が利用禁止になるエラー。

4.3 お客様は事前にTencent Cloudに連絡せず、オリジンサーバーの設定又は加速ドメイン名のDNS設定を変更することによりTencent Cloudのノードサーバーが正常にお客様のオリジンサーバーにアクセスできなくなる場合。

4.4 お客様のメンテナンス又は保管の不適切により、データ、暗証番号、パスワード等の紛失又は漏洩によるもの。

4.5 お客様は自分でOSをアップグレードしたことによるもの。

4.6 お客様のウェブサイトはハッカー攻撃によるもの。

4.7 大規模のトラフィックが激増（サービスの激増が先月の課金帯域幅の30%以上である）する場合は、お客様は少なくとも3営業日前に書面でTencent Cloudに通知する必要があります。そうしない場合は、ユーザビリティへの影響に対し、Tencent Cloudは責任を負わないものとします。

4.8 Tencent Cloudが事前にお客様に通知してから行ったシステムメンテナンスによるもの（カットオーバー、メンテナンス、アップグレードや障害対応シミュレーショントレーニングなどを含む）。

4.9 Tencent Cloudデバイス以外のネットワーク、デバイスの障害又は設定変更によるもの。

4.10 不可抗力及び意外事件によるもの。

4.11 Tencent Cloud以外の原因による利用不可。

## 5. その他

5.1 双方は下記内容を確認した上で、相互合意します。いかなる状況においても、お客様は本サービスの利用中にTencent Cloudの契約違反により損失を被った場合は、Tencent Cloudが支払う契約違反賠償金の総額は、対応するサービスに対するお客様の支払ったサービス料の総額を超えません。

5.2 Tencent Cloudは変動状況又は必要に応じ本契約の条項を変更する権利があります。お客様はTencent Cloudの公式サイトで最新バージョンの契約条項を確認することができます。Tencent Cloudの契約変更内容に同意しない場合は、お客様は本サービスの利用を停止する権利があります、引き続き本サービスを利用する場合は、変更後の契約に同意している見なされます。

5.3 本契約は『Tencent Cloudサービス契約』の付属契約として、『Tencent Cloudサービス契約』と同等の効力を有するものとします。本契約で定められていない事項は、『Tencent Cloudサービス契約』の関連条項に遵守する必要があります。本契約が『Tencent Cloudサービス契約』の条項の衝突又は不一致がある場合は、本契約に準じます。但し、それは当該衝突又は不一致のある範囲にのみ適用されます。（以上）