



Barracuda Backup クラウドストレージサービス SLA (サービスレベルアグリーメント)

データレプリケーション

バラクーダネットワークス(以下、バラクーダ)は、お客様が毎月 99.9%以上の時間にローカルの Barracuda Backup からバラクーダクラウドにデータをレプリケーションできることに同意します。

ただし、インターネット上のすべてのサーバ、お客様のオンプレミスアプライアンス、およびインターネット上のデータ送信に関連するダウンタイムまたは停止時間、定期または緊急メンテナンスのすべての期間、およびお客様が依頼されたサービスの中断は、本 SLA(以下、アップタイムコミットメント)の範囲に含まれず、その対象から除外されます。

バラクーダは、お客様の Barracuda Backup のクラウドストレージサービスが有効であるという条件で、アップタイムコミットメントで別段に制限されている場合を除き、アップタイムコミットメントが履行されなかったすべての期間に対して、規定されていないダウンタイム(以下、規定外ダウンタイム)の案分計算で、クラウドストレージサービスの料金を払い戻すことに同意します。

払い戻しの対象期間は、いずれの月も最大 10 日間を超過しないものとします。

Web アクセス

バラクーダは、下記の障害の 1 つ以上が発生した場合に、お客様がクラウドストレージサービスを終了し、前払いのすべてのクラウドストレージサービス期間の残りに対して案分計算で払い戻しを受けることができることに同意します。

1. バラクーダクラウドサービスが長期間停止して、Web ベースのユーザインターフェースに連続 2 週間アクセスできない
2. バラクーダクラウドサービスが複数回停止して、Web ベースのユーザインターフェースに 30 日間で合計 48 時間アクセスできない

払い戻しをご要望されるお客様は、サービスに影響するすべての障害を発生から 4 時間以内にバラクーダのテクニカルサポートに報告していただく必要があります。 その際、サービスアカウントとオンプレミスアプライアンスへのアクセスをバラクーダの依頼に応じてテクニカルサポートに許可していただきます。

規定外ダウンタイムの計算は、サービスに影響する障害をバラクーダのテクニカルサポートに報告していただくまでは、開始されません。 払い戻しのご請求は、アップタイムコミットメントが履行されなかった月の終了から 10 日以内とさせていただきます。

以上