

Barracuda Essentials

SLA (サービスレベルアグリーメント)

本SLAはバラクーダネットワークス日本法人（以下バラクーダ）で運営・提供するBarracuda Essentialsに対して、下記の各サービスレベルを維持します。

メール配信

本サービスレベルは、お客様がどのような場合にバラクーダのサーバとの間でメールを送受信できるかを判断するものです。

バラクーダは、お客様が関連サービスを購入した場合に、毎月99.9%以上の時間にBarracuda Essentialsのメールサーバとの間でメールを送受信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、本可用性コミットメント（メール配信コミットメント）の範囲に含まれず、その対象から除外されます。

また、本サービスレベルは下記の場合には適用されません。

- メールが、スキャンできない添付ファイル（暗号化またはパスワードで保護されたもの）を含んでいる場合
- お客様が、複雑すぎる全文のコンテンツポリシーを設定している場合
- お客様が、シリアル化されて配信される可能性があるメールを大規模な外部の配信リストに送信した場合
- お客様または第三者が、インターネットの障害によって、プライマリまたはバックアップのMX（Mail eXchange）ホストサーバにアクセスできない場合
- ウィルスが、お客様の過失によって、お客様のシステムに侵入した場合
- 問題が、RFC（Request For Comments）822準拠ではないメールサーバに

よって、発生した場合

- お客様のメールシステムが、オープンリレーとして動作している可能性がある場合（オープンリレーとは、メールを不明または未承認の第三者から受信し、メールシステムのユーザではない受信者に転送するように設定されたメールサーバを意味します）

メールアーカイブ

バラクーダは、お客様が関連サービスを購入した場合に、毎月99.9%以上の時間にBarracuda Essentialsにメールをアーカイブ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、本可用性コミットメント（メールアーカイブコミットメント）の範囲に含まれず、その対象から除外されます。メールアーカイブコミットメントは、お客様がメールをアーカイブできることだけでなく、バラクーダがアーカイブソリューションの一部として提供するWebインターフェース、モバイルアプリ、およびMicrosoft Outlookアドインを使用して、アーカイブ済みメールにアクセスし、メールを検索できることにも適用されます。

データバックアップ

バラクーダは、お客様がMicrosoft Exchange Online、Microsoft OneDrive for Business、またはMicrosoft SharePointから関連サービスを購入した場合に、毎月99.9%以上の時間にBarracuda Essentials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、本可用性コミットメント（データバックアップコミットメント）の範囲に含まれず、その対象から除外されます。

1. 払い戻しの請求プロセスとサービスの払い戻し

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。また、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く必要があります。本SLAに規定されて

いない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、開始しません。払い戻しのご請求は、上記の各コミットメントが履行されなかった月の終了から10日以内に行ってください必要があります。

お客様は、バラクーダがBarracuda Essentialsのいずれかのサービスに対して上記の各コミットメントを履行しなかった場合に、下記のスケジュールに従って、サービスの払い戻しを請求できます。

毎月のサービス可用性	影響を受けた月に対する払い戻し
98%以上99.9%未満	10%
97%以上98%未満	20%
96%以上97%未満	30%
96%未満	40%

お客様が本項に基づく払い戻しを受けられるには、jsales@barracuda.co.jp に払い戻しを請求していただく必要があります。また、払い戻しのご請求は、関連する異常の詳細と日付を含んで行っていただく必要があります。バラクーダは、バラクーダによる確認に従って、適切な払い戻しを適用し、お客様に適切に通知します。上記の表に記載された払い戻しはインシデント数に基づいて適用されます。ただし、本SLAに基づくバラクーダのお客様に対する上記の重複責任限度は、いずれの月も、お客様が影響を受けた月に対して支払った料金の100%を超過しないものとします。

2. 各サービスレベルの条件

上記の各サービスレベルは下記の場合には適用されません。

- すべての評価期間、メンテナンス計画期間、不可抗力による使用不可能期間、またはバラクーダによる本SLAに従うサービス中断期間の場合
- お客様がドキュメンテーション（ベストプラクティスの実装ポリシーを含む）および合理的に許容される使用量に従ってサービスを使用していない場合（内部ベンチマークによると、アーカイブ、ジャーナリング、またはSMSメッセージングを含む合理的に許容されるサービスの使用量は、標準平均ユーザの3倍です。）
- お客様が[製品使用規約](#)および[クラウドサービス利用規約](#)に従ってサービスを使用していない場合

- DoS（サービス拒否）攻撃（または類似の問題）が第三者またはお客様からのDoS攻撃によって発生した場合

3. テクニカルサポート

バラクーダはサービスに関連してテクニカルサポートを提供します。バラクーダは、サポート受付時間内でテクニカルサポートの依頼に対応し、可能なかぎり迅速にこのような依頼を解決します。バラクーダは、サポートのすべての依頼を記録し、インシデント番号をお客様に提供し、すべての合理的な努力によって解決策を提供します。バラクーダはワークアラウンド（回避策）を解決策として提供する場合があります。

4. お問い合わせ担当者

お客様は特定の従業員をサポートのお問い合わせ担当者（指定のお問い合わせ担当者）として指定します。この担当者の詳細はバラクーダに登録されます。お客様は、バラクーダへの文書による通知後に、指定のお問い合わせ担当者を変更できます。お客様は、指定のお問い合わせ担当者が、すべてのライセンス済みサービスについてバラクーダが行うWebベースのトレーニングを完全に受講しており、引き続き受講できるようにしていただく必要があります。指定のお問い合わせ担当者は下記を行います。

- 単純なエンドユーザエラーを解決するために、初期分析を行って、問題を再現しようとします。報告された問題を診断するために、エンドユーザ、コンピュータールームオペレータ、およびシステム管理者からの関連情報の収集について調整を行います
- サービスの正常動作と異常動作を区別します。再現性の高い問題の症状を正確に説明します
- 問題を初期分析後に解決できない場合は、合意済みの手続きに従って問題の状況をバラクーダに通知します

バラクーダは、お客様が該当の地域のテクニカルサポートチームにお問い合わせできるように、該当のお問い合わせ担当者情報を提供および管理します。