

## Smart Data Platformサービスレベル合意書に基づく返金申請書 (Super OCN Flexible Connectおよびdocomo business RINKを除く)

Smart Data Platformサービスのサービスレベル合意書（以下、「SLA」といいます。）に基づき、下記のとおりSLA返金の申請を行います。

### 1. お客様情報

申請年月日		
契約者名（会社名）		
記入者名		
契約番号 [注]		
対象データセンター/リージョン		
連絡先	メールアドレス	
	電話番号	

[注] 15桁の数値（CDN Platformは識別番号）

### 2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容

- SLAに記載の対象メニュー等のうち、実際に影響のあったメニュー等をご記入ください。  
なお、故障発生日時および故障回復日時は必ずご記入ください。

メニュー	対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)

### 3. その他注意事項

- 申請書は、2項の表の最上部に記載するメニューごとに分けてご記入・ご提出ください。
- 故障報告書などの故障の事実を確認できる資料等があれば、申請書と合わせて添付をお願いいたします。
- 申請書の1項および2項の記入にあたりましては、「[別紙] 記入例」をご参照ください。
- 当社で故障の確認がとれた後、SLAの定めに従い、故障月の翌々月以降の利用額より返金額相当分の減額をいたします。なお、SLA返金額は、SLAを定めるメニューごとに算定いたします。
- ご記入後の申請書は、関連資料とあわせて、下記メールアドレス宛に送付をお願いいたします。
  - クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）の場合  
NTTドコモビジネス クラウド/サーバー SLA返金受付担当: [sla-ec-cl@ntt.com](mailto:sla-ec-cl@ntt.com)
  - Flexible InterConnectの場合  
NTTドコモビジネス Flexible InterConnect 返金受付担当: [sla-fic@ntt.com](mailto:sla-fic@ntt.com)
  - CDN Platformの場合  
NTTドコモビジネス CDN 返金受付担当: [cdn@ntt.com](mailto:cdn@ntt.com)

- docomo business RINK IDaaS機能の場合

NTTドコモビジネス docomo business RINK IDaaS機能 返金受付担当：

[dbrinkidaas-info@ntt.com](mailto:dbrinkidaas-info@ntt.com)

## Smart Data Platformサービスレベル合意書に基づく返金申請書 (Super OCN Flexible Connect用)

Smart Data Platformサービスのサービスレベル合意書（以下、「SLA」といいます。）に基づき、下記のとおりSLA返金の申請を行います。

### 1. お客様情報

申請年月日		
契約者名（会社名）		
記入者名		
契約番号 [注]		
連絡先	メールアドレス	
	電話番号	

[注] 15桁の数値

### 2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容

- SLAに記載の対象メニュー等のうち、実際に影響のあったメニュー等をご記入ください。  
なお、故障発生日時および故障回復日時は必ずご記入ください。

#### 2.1. 故障回復時間記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)

#### 2.2. 故障通知時間記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障通知日時	故障通知時間(分)

#### 2.3. 網内遅延時間、パケット損失率記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID・チケット番号	網内遅延発生月	パケット損失発生月

### **3. その他注意事項**

- 申請書は、2項の表の最上部に記載するメニューごとに分けてご記入・ご提出ください。
- 故障報告書などの故障の事実を確認できる資料等があれば、申請書と合わせて添付をお願いいたします。
- 申請書の1項および2項の記入にあたりましては、「[別紙] 記入例」をご参照ください。
- 当社で故障の確認がとれた後、SLAの定めに従い、故障月の翌々月以降の利用額より返金額相当分の減額をいたします。なお、SLA返金額は、SLAを定めるメニューごとに算定いたします。
- ご記入後の申請書は、関連資料とあわせて、下記メールアドレス宛に送付をお願いいたします。
  - NTTドコモビジネス Super OCN Flexible Connect SLA返金受付担当: [sla-socn-fc@ntt.com](mailto:sla-socn-fc@ntt.com)

## Smart Data Platformサービスレベル合意書に基づく返金申請書 (docomo business RINK用)

Smart Data Platformサービスのサービスレベル合意書（以下、「SLA」といいます。）に基づき、下記のとおりSLA返金の申請を行います。

### 1. お客様情報

申請年月日	
契約者名（会社名）	
記入者名	
契約番号 [注]	
連絡先	メールアドレス
	電話番号

[注] 15桁の数値

### 2. お客様ご利用のdocomo business RINKの故障内容

- SLAに記載の対象メニュー等のうち、実際に影響のあったメニュー等をご記入ください。  
なお、故障発生日時および故障回復日時は必ずご記入ください。

#### 2.1. 故障回復時間記入欄(docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)

#### 2.2. 故障通知時間記入欄(docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障通知日時	故障通知時間(分)

#### 2.3. 回線稼働率、網内遅延時間記入欄(docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	対象回線ID	回線稼働率未達発生月	網内遅延時間未達発生月

### **3. その他注意事項**

- 申請書は、2項の表の最上部に記載するメニューごとに分けてご記入・ご提出ください。
- 故障報告書などの故障の事実を確認できる資料などがあれば、申請書と合わせて添付をお願いいたします。
- 申請書の1項および2項の記入にあたりましては、「[別紙] 記入例」をご参照ください。
- 当社でサービスレベル指標の未達を確認した場合、SLAの定めに従い、その確認した月の翌々月以降の利用額より返金額相当分の減額をいたします。なお、SLA返金額は、SLAを定めるメニューごとに算定いたします。
- ご記入後の申請書は、関連資料とあわせて、下記メールアドレス宛に送付をお願いいたします。
  - NTTドコモビジネス docomo business RINK SLA返金受付担当: [rink-sla@ntt.com](mailto:rink-sla@ntt.com)

**[別紙] 記入例（クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）の場合）**

**1. お客様情報**

申請年月日	2021/9/1	
契約者名（会社名）	△△△△株式会社	
記入者名	〇〇 〇〇	
契約番号 [注]	12*****	
対象データセンター/リージョン	JP1、JP2、JP4、JP5、JP6、JP7、JP8、GL1 等をご記入ください	
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX
	電話番号	03-****-****

[注] 15桁の数値（CDN Platformは識別番号）

**2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容**

**【クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）の場合の記入例（その1）】**

メニュー	クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）		
対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
仮想サーバー	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
ブロックストレージ	〃	〃	〃
Managed Firewall	2021/6/27 0:00	2021/6/27 4:00	240

**【クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）の場合の記入例（その2）】**

メニュー	クラウド/サーバー（クラウド/サーバー+ネットワークのその他の各メニュー）		
対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
Id:01f267e1-0f04-46da-9ea1-764bfbbcbd39	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
Id:09d04ec6-57c2-3b6b-891b-f477b50337ce	〃	〃	〃

- 注1) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。
- 注2) 特定のリソースが故障した場合は、故障対象のリソースID等をご記入下さい。
- 注3) ご不明点につきましては、当社営業担当または“sla-ec-cl@ntt.com”までお問い合わせください。

**[別紙] 記入例 (Flexible InterConnectの場合)**

**1. お客様情報**

申請年月日	2021/9/1	
契約者名 (会社名)	△△△△株式会社	
記入者名	〇〇 〇〇	
契約番号 [注]	12*****	
対象データセンター/リージョン	(本欄は記入不要です)	
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX
	電話番号	03-****-****

[注] 15桁の数値 (CDN Platformは識別番号)

**2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容**

メニュー	Flexible InterConnect		
対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
F*****	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
F*****	〃	〃	〃

- 注1) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。
- 注2) 対象メニュー/対象リソース等には、故障対象のリソースIDをご記入下さい。
- 注3) ご不明点につきましては、当社営業担当または“sla-fic@ntt.com”までお問い合わせください。

## [別紙] 記入例 (CDN Platformの場合)

### 1. お客様情報

申請年月日	2021/9/1	
契約者名 (会社名)	△△△△株式会社	
記入者名	〇〇 〇〇	
契約番号 [注]	12*****	
対象データセンター/リージョン	グローバル	
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX
	電話番号	03-****-****

[注] 15桁の数値 (CDN Platformは識別番号)

### 2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容

メニュー	CDN Platform		
対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
CDN Platform Powered by EdgeCast	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
CDN/Edge Platform Powered by Akamai	〃	〃	〃

注1) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。

注2) 対象メニュー/対象リソース等には、メニュー名称をご記入下さい。

注3) ご不明点につきましては、当社営業担当または“cdn@ntt.com”までお問い合わせください。

## [別紙] 記入例 (docomo business RINK IDaaS機能の場合)

### 1. お客様情報

申請年月日	2021/9/1		
契約者名 (会社名)	△△△△株式会社		
記入者名	〇〇 〇〇		
契約番号 [注]	12*****		
対象データセンター/リージョン	(本欄は記入不要です)		
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX	
	電話番号	03-****-****	

[注] 15桁の数値 (CDN Platformは識別番号)

### 2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容

メニュー	docomo business RINK IDaaS機能		
対象メニュー/対象リソース等	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
企業ID:*****	2024/12/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
企業ID:*****	〃	〃	〃

注1) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。

注2) 対象メニュー/対象リソース等には、企業IDをご記入下さい。

注3) ご不明点につきましては、当社営業担当または“dbrinkidaas-info@ntt.com”までお問い合わせください。

[別紙] 記入例 (Super OCN Flexible Connectの場合)

1. お客様情報

申請年月日	2021/9/1	
契約者名 (会社名)	△△△△株式会社	
記入者名	〇〇 〇〇	
契約番号 [注]	12*****	
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX
	電話番号	03-****-****

[注] 15桁の数値

2. お客様ご利用のSmart Data Platformサービスの故障内容

2.1. 故障回復時間記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	Super OCN Flexible Connect		
対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
ox*****、TK-JP-*****	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
ox*****、TK-JP-*****	〃	〃	〃

2.2. 故障通知時間記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	Super OCN Flexible Connect		
対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障通知日時	故障通知時間(分)
ox*****、TK-JP-*****	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
ox*****、TK-JP-*****	〃	〃	〃

2.3. 網内遅延時間、パケット損失率記入欄(Super OCN Flexible Connectご利用者記載欄)

メニュー	Super OCN Flexible Connect	
対象回線ID・チケット番号	網内遅延発生月	パケット損失発生月
ox*****、TK-JP-*****	2021/6	2021/6
ox*****、TK-JP-*****	〃	〃

- 注1) 故障回復時間、故障通知時間、網内遅延時間、パケット損失率から該当項目をご記入ください。
- 注2) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)、故障通知日時、故障通知時間(分)、網内遅延発生月、パケット損失発生月は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。
- 注3) 対象回線ID・チケット番号には、お問い合わせチケット番号(TK-JP-\*\*\*\*\*)と回線ID(ox+10桁(ox\*\*\*\*\*))の両方を必ずご記入下さい。
- 注4) ご不明点につきましては、当社営業担当または“sla-socn-fc@ntt.com”までお問い合わせください。

[別紙] 記入例 (docomo business RINKの場合)

1. お客様情報

申請年月日	2021/9/1	
契約者名 (会社名)	△△△△株式会社	
記入者名	〇〇 〇〇	
契約番号 [注]	12*****	
連絡先	メールアドレス	XXXXXXXX@XXXXX
	電話番号	03-****-****

[注] 15桁の数値

2. お客様ご利用のdocomo business RINKの故障内容

2.1. 故障回復時間記入欄 (docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	docomo business RINK		
対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障回復日時	故障時間(分)
Z*****、TK-JP-*****	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
Z*****、TK-JP-*****	〃	〃	〃

2.2. 故障通知時間記入欄 (docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	docomo business RINK		
対象回線ID・チケット番号	故障発生日時	故障通知日時	故障通知時間(分)
Z*****、TK-JP-*****	2021/6/27 0:00	2021/6/27 3:30	210
Z*****、TK-JP-*****	〃	〃	〃

2.3. 回線稼働率、網内遅延時間記入欄 (docomo business RINKご利用者記載欄)

メニュー	docomo business RINK	
対象回線ID	回線稼働率未達発生月	網内遅延時間未達発生月
Z*****	2021/6	2021/6
Z*****	〃	〃

- 注1) 故障回復時間、故障通知時間、回線稼働率、網内遅延時間から該当項目をご記入ください。
- 注2) 故障発生日時、故障回復日時、故障時間(分)、故障通知日時、故障通知時間(分)、回線稼働率未達発生月、網内遅延時間未達発生月は、上段と同じ場合は「〃」をご記入ください。
- 注3) 故障回復時間及び故障通知時間の対象回線ID・チケット番号には、お問い合わせチケット番号(TK-JP-\*\*\*\*\*)と回線ID(Z+9桁(Z\*\*\*\*\*))の両方を必ずご記入下さい。
- 注4) ご不明点につきましては、当社営業担当または“rink-sla@ntt.com”までお問い合わせください。