

IIJ、サービス品質保証制度を導入

1999年4月6日

株式会社インターネットイニシアティブ(以下IIJ、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:鈴木 幸一)は、インターネット専用線接続サービスをご利用のお客様を対象に、国内ではじめて、サービス品質保証(SLA:Service Level Agreement)制度を導入いたします。提供開始時期は6月上旬の予定です。なお、SLA導入にあたりお客様への追加料金は発生いたしません。

IIJのSLAは、インターネット専用線接続サービスの品質を客観的指標によって保証し、サービス品質がこれを下回る場合にはご利用料金の一部をお客様にお返しするという制度です(*)。「回線可用性」「遅延」「障害通知」からなる3つの評価項目を設け、各評価項目について目標値を提示することにより、これまで定量的な評価の難しかったインターネット接続サービスの品質を保証いたします。

(*) 各評価項目におけるサービス評価基準、および料金調整の詳細については、別途発表いたします。

また、SLA制度導入に向けて、IIJではネットワーク監視システムおよび障害対応システムを強化いたします。これにより、企業活動の情報インフラとして重要性を増しているインターネットの信頼性を高めると同時に、他に類のない、ネットワーク管理の新しいありかたをご提案していきます。

IIJでは、今後も充実したサービス向上を図ると共に、より多くの利用者に最高のネットワーク環境を提供し、インターネットの品質向上と、更なる普及に努力していきます。

SLAの3つのカテゴリー

回 線 可 用 性	サービスが常に利用可能な状態であることを保証。ただし、お客様の側での不慮の障害および契約書で定義された不可抗力の場合を除く。
遅 延	指定した二点間の往復伝送時間の基準値を保証。
障 害 通 知	障害の発生を検出後、所定の時間内に顧客に通知することを保証。

いずれもお客様の側での不慮の障害および契約書で定義された不可抗力の場合を除く。

以上
