

さくらのVPS品質保証（SLA）の詳細

2026年8月1日

さくらインターネット株式会社

さくらのVPS品質保証（SLA）について

さくらインターネット株式会社（以下「当社」といいます）は「さくらのVPS」にサービス品質の水準を以下のとおり定め、これを保証します。

1. 稼働率に伴う減額

当社は、利用者が利用する「さくらのVPS」におけるサーバー（以下、「SLA 適用サーバー」といいます）の月間稼働率が 99.95% に満たなかった場合、当該稼働を満たさなかった部分に相当する当該利用サービスの利用料金について減額するものとします。

2. 対象プラン

「メモリ4G以上」かつ「V5以上」のLinuxプラン（さくらのVPS for Windows Serverは含みません）。

『V5以上』かどうかの確認方法について

サーバーの一覧画面より『種類（赤枠部分）』をご確認ください。

フィードバック

3. 月間稼働率の算出方法

サービス品質の水準

月間のサーバー稼働率が、99.95%以上であること。

稼働率の考え方

SLA 適用サーバーの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$$

※月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間となります。

※次回請求時に減額処理とします。ただし、ご契約状況によって減額のタイミングが異なる場合があります。

累計障害時間の考え方

累計障害時間とは、以下の各号のいずれかの状態（以下、「障害」といいます）が生じたことを、当社が当社ホームページの障害情報で報告した時間または利用者がこれを証明することができる時間をいいます。

1. ホストサーバー障害により利用者に提供されるSLA適用サーバーの電源が投入できない状態
2. 利用者のSLA適用サーバーに下記の理由で全くアクセスできない状態
 - (1) ホストサーバー自体の障害
 - (2) ネットワーク機器の障害

※仮想マシン（VM）単位での障害は、本SLAにおける障害には含まれません。

累計障害時間については弊社「メンテナンス・障害情報」に掲載している情報をベースとして判断いたします。

メンテナンス・障害情報

<https://help.sakura.ad.jp/status/vps/>

4.SLA 適応除外条件

SLA適用サーバーの月間稼働率が99.95%に満たなかった場合であっても、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は減額を行わないものとします。

1. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
2. 当該SLA適用サーバーの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
3. 利用者が、当社が定める約款に違反したことに起因する場合
4. SLA適用サーバー内にインストールされたOS、ドライバ、ミドルウェアなど、利用者が構築した当該SLA適用サーバーの環境に起因する障害
5. 利用者のクライアントPC環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
6. プラン変更などによるSLA適用サーバーの停止など、「さくらのVPS」の仕様に起因する場合
7. コントロールパネルの不具合など、付加機能の問題に起因する場合
8. コントロールパネルからの操作が可能な場合
9. 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
10. 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
11. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
12. 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
13. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合
14. β 提供期間中のサービスに起因する障害

稼働率に伴う減額申請について

1. 申請

利用者は、利用者が利用する SLA 適用サーバーの月間稼働率が 99.95%を下回ったと考える場合、当社所定の様式により、当月の翌月 15 日までにその事実を当社に申告するものとします。

当社は、当該申請に基づき調査した結果、当社の責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当月における当該 SLA 適用サーバーの月間稼働率が 99.95%を下回ったと当社が判断した場合に限り、第 1 項の減額を行います。

減額は、当該減額を行う事由の生じた月の翌月以降の当該 SLA 適用サーバーの利用料金請求額より控除することで行うものとします。

2. 申請方法

お客様の月間のサーバー稼働率が 99.95%に満たなかった場合、以下の方法で「減額申請」を行ってください。

以下のメールアドレス宛てに必要な事項を記入してお送りください。

support@sakura.ad.jp

件名を「**さくらのVPS減額申請書**」と記入していただき、下記の項目をお知らせください。

- ・対象サービス(さくらのVPSとご記入ください)
- ・お客様のご契約者名義（法人契約であれば法人名）
- ・お客様の会員 ID
- ・影響を受けたサーバーのサービスコード
- ・障害が発生した日時
- ・障害が収束した日時

※障害発生日時と障害収束日時については把握されている範囲でお知らせください。

※弊社側での確認は、障害発生に関する情報を基準として行っております。

以上