

みやすい解析
サービスレベルアグリーメント (SLA)

株式会社環
2017年8月1日
第1.1版

1. みやすい解析 サービスレベルアグリーメント（以下、「本 SLA」といいます）設定の目的

本 SLA は、株式会社環（以下「当社」といいます）がサービスを行う営業支援ツール「みやすい解析」（以下「本サービス」といいます）を、「ご利用規約」（以下「利用規約」といいます）に基づき有償でご契約のお客様（以下「契約者」といいます）に対し、サービスレベルなどを開示し、一定の保証をするものです。当社は、本サービスの契約者に対して、「可用性」「パフォーマンス」等の品質項目に対して保証値を設定し、これを満たすよう努力します。品質項目の実績値が本 SLA に定める保証値に満たなかった場合、契約者に対し本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます）の一部を返還ないし減額いたします。なお、本 SLA に定める事項については、契約者が本 SLA に基づき利用料金の返還を受けるか否かを問わず、「業務委託基本契約書」第 20 条（損害賠償）に従い、損害賠償を受けることはできないものとします。

2. 前提条件

本 SLA 適用の前提として、契約者は以下の 3 乃至 5 の内容について了解し、また、その条件を満たすこととします。

3. 段階のサービスレベル

サービスレベルは、レベル別に下記 2 段階設定します。

①レベル 1：目標レベル

定義したサービスレベルをサービス品質維持の目標として設定したものであり、維持を約束するものではありません。本 SLA として保証しない項目となります。

②レベル 2：保証レベル

定義したサービスレベルを本 SLA と利用規約に基づき、契約として保証致します。

③提供するサービスレベルにおいては項目ごとに、「レベル 1：目標レベル」を「【目標】」、「レベル 2：保証レベル」を「【保証】」と記載し、それぞれの項目がどちらのサービスレベルに該当する項目かを記載しています。

4. SLA の変更

本 SLA は当社が契約者に通知することで変更することができます。

5. 利用（クライアントパソコン）要件

①対応ブラウザ：Windows 版 Internet Explorer の当社が別に定めるバージョンがインストールされていること（他のブラウザ及び Windows 版 Internet Explorer の旧バージョン及びベータ版には対応していません）

本サービスにおいて Outlook クライアントプラグインをご利用される場合には、当社が別に定めるバージョンの Outlook 及び動作に必要なコンポーネントがインストールされていること。

なお対応ブラウザ及び対応 Outlook であったとしても、当社がブラウザないし Outlook 及び OS 等の問題であると判断した場合には、改修を行わない場合があります。

②以下に奨励するスペックを満たすこと

（奨励：メモリ：1GB 以上、CPU：クロック周波数が 1GHz 以上の、x86 系または x64 系 CPU）

③十分な速度のインターネット回線（1.5Mbps 以上）に接続されていること

6. 提供するサービスレベル

以下に定める 8 乃至 11 の規定に基づき、サービスレベル指標値を満たさない場合には、所定の金額を返還するものとします。

これらの規定による料金返還のいずれかを 1 の暦月に同時に行う場合は、料金返還額の合計は月額利用料金を上限として、それぞれの料金返還金額の合計を返還します。

尚、料金返還額の算定の際に使用する月額利用料金は料金返還の事由が発生した暦月の利用料金（関連オプション機能に係る利用料金を除きます）となります。

ただし、当該暦月において利用料金の日割りが行われた場合は、日割り額が対象の利用料金となります。又、利用料金について、複数契約分が合算で規定されているなどして契約毎の利用料金が明確に規定されていない場合は、各契約の ID 数にて按分することにより、料金返還対象の契約に係る利用料金を算出し、それを料金返還額の算定に利用するものとします。

7. 返還申請

料金返還の対象となる状況が発生した場合、契約者は当該状況が発生した日から起算して 60 日以内に当社まで返還申請をしてください。

通常、返還処理は返還申請受理日の翌月分の請求時に実施されますが、時期や契約状況によっては、翌月以降に実施される場合もあります。返還申請のない場合、本 SLA に係る料金返還は行いません。

8. 可用性

当社は可用性について、当社が利用規約に基づき本サービスを提供すべき場合（本 SLA の対象外となる場合を除き、当社責任範囲の設備などの故障により本サービスが提供出来なかった場合を含みます）において、当社の責めに帰すべき理由により、以下のサービスレベル指標値を越える本サービスがハードウェア障害などのトラブルにより全く利用出来ない状況が発生した場合、当社が故障を知った時刻（契約者が当社に修理の請求をした時刻又はその時刻以前に当社がそのことを知った場合はその知った時刻とします）

から起算してサービスレベル指標値で定める時間内に故障を回復出来なければ、返還申請により、以下の表に定める1回の連続した故障回復までの時間に応じて利用料金を返還します。

尚、「可用性」についてサービスレベル指標値に達しなかった場合が1の暦月において複数回となる時は、月額利用料金の30分の7を上限として、それぞれの返還額の合計を返還します。

①【目標】AM10:00には昨日分の集計結果を表示します。

なお、ハードウェア障害等のトラブルにより、本項目が実現できないことがあります。

②【保証】本サービス提供時間はAM9:00~PM8:00とし、本サービス提供時間内のサービス指標値を以下の表に定め保証します。なお、サービスレベルの低下を伴う定期的メンテナンスは該当時間には含めません。

本サービス提供時間内の連続不稼働時間（※）	返金額
24時間以上 48時間未満	月額利用料金の1/30
48時間以上 72時間未満	月額利用料金の2/30
72時間以上 96時間未満	月額利用料金の3/30
96時間以上 120時間未満	月額利用料金の4/30
120時間以上 144時間未満	月額利用料金の5/30
144時間以上 168時間未満	月額利用料金の6/30
168時間以上	月額利用料金の7/30

※) 本サービス提供時間外を除く
ただし、以下に該当する場合には、サービスレベル指標値を満たさなくともSLA違反とはなりません。

- ・ 事前告知により、本サービス提供時間内に臨時メンテナンスを実施するとき。
尚、本サービス提供時間外（AM00:00~AM9:00、PM8:00~PM12:00）においては、以下のような制約があります。
- ・ 本サービス提供時間外は、日次バッチ処理（データ集計作業など）を計画・実施致します。また予告なくメンテナンスを実施させて頂くことがあります。
- ・ 本サービス提供時間外においては、本サービスのパフォーマンスの低下、又は本サービス使用不可となる場合があります。
- ・ 本サービス提供時間外においては、本サービスへの更新を伴う処理（設定処理や登録処理等）が正常に終了できない場合があります。

③【保証】契約期間内のアクセスデータ収集の連続不稼働時間24時間未満をサービスレベル指標として以下の表に定め保証します。

アクセスデータ収集の連続不稼働時間	返金額
24時間以上 48時間未満	月額利用料金の1/30
48時間以上 72時間未満	月額利用料金の2/30
72時間以上 96時間未満	月額利用料金の3/30
96時間以上 120時間未満	月額利用料金の4/30
120時間以上 144時間未満	月額利用料金の5/30
144時間以上 168時間未満	月額利用料金の6/30

168 時間以上	月額利用料金の 7/30
----------	--------------

9. パフォーマンス

- ①【目標】本サービスにおける集計結果閲覧の際にご利用頂く機能が、ブラウザ及び Outlook クライアント（プラグイン）のタイムアウト基準値(5分)内に収まることを目標とします。

10. データ保全性

当社は、データ保全性について、以下のサービスレベル指標値を下回るデータ保全性であることを、当社が自発的あるいは契約者からの申告により知った場合、返還申請により、それぞれ以下に定めるように返還します。

なお、「データ保全性」についてサービスレベル指標値を満たさなかった場合が1の暦月において複数回となるときには、月額利用料金の30分の7を上限として、それぞれの返還金額の合計を返還します。

- ①【保証】過去の集計データ（バッチ処理後のデータ。データの収集の際等の保有前に欠損が生じた部分は除く）は、最長1年4ヶ月（ただし、契約期間が1年4ヶ月未満の場合には契約期間とする）保有し、サービスレベル指標値として以下の表のように定め保証します。

保有すべき「過去の集計データ」の喪失が生じた回数	返金額
1回につき	月額利用料金の 1/30

- ②1年4ヶ月以上のデータ保有については、予告なく消去し保有を保証いたしません。
 ③サービス契約が終了した場合には、過去のデータの保有保証はせず、また一度契約を解除した後、サービスを再開された場合でも、契約解除前の過去のデータは保有できない場合があります。

11. サポートに関する保証

当社は、サポートについて、以下のサービスレベル指標値を下回ったことを知った場合、返還申請により、以下に定めるように返還します。

尚、「サポート」についてサービスレベル指標値を満たさなかった場合が、1の暦月において複数回となるときは、月額利用料金の30分の7を上限として、それぞれの返還金額の合計を返還します。

- ①【保証】計画メンテナンスは、メンテナンス日の1営業日以前に、契約者に対して当社の判断する方法にて連絡し、1営業日をサービスレベル指標値として以下の表のように定め保証します。

通知日	返金額
計画メンテナンスの当日以後に通知 (あるいは通知せず)	月額利用料金の 1/30

- ・口頭での通知は行いません。
- ・夏休み期間や年末年始など長期休業日と定める期間は除きます。(当社の判断する方法にて連絡)
- ・サービスレベル維持のために、緊急メンテナンスを行う場合があります。その際は、弊社の判断

する方法にて連絡します。

- ②【目標】 契約者からのメールまたはウェブサイト上のお問い合わせフォームからの質問は、2 営業日以内での返答をいたします。(2 営業日は、ご依頼頂いた日時を起点として定義いたします)
尚、サポート窓口の対応時間と対応方法を以下のように定めます。

対応時間：AM10:00～PM5:00

対応方法：メールによる回答

- ③【目標】 障害発生時は、営業時間内であれば発生後 2 時間以内に、営業時間外であれば発生後の翌営業日の正午までに、当社の判断する方法にて障害の告知を行います。

12. SLA 除外事項

①全ての契約者への共通項目

以下に該当する場合には、本 SLA 対象外となります。

- ・ 本サービスを、本サービスの利用規約に基づき、有償での契約の契約者ではない場合。
- ・ 利用（クライアントパソコン）要件を満たさない場合
- ・ 閲覧画面において、表示要求に対する表示完了がなされる前の更なる表示要求実施時（同一時間帯複数人によるアクセスも含む）
- ・ 同一クライアントより複数のブラウザ（複数のクライアント）からの表示要求実施時
- ・ 毎日 AM0:00～AM9:00、PM8:00～PM12:00 のメンテナンス時間帯
- ・ 事前アナウンスされたメンテナンス時間帯
- ・ 当社の定める基本仕様を逸脱した設定を実施した契約者
- ・ 通信回線速度が遅いため、画面表示要求に遅延が発生する契約者
※実測より、128Kbps を下回ることがある場合とする。
- ・ 月間 1000 万 PV を超える契約者については別途定める SLA の対象外となる制限事項が追加となることがあります。
- ・ 契約者からのご要望による試験、工事等の場合
- ・ 契約者からの返還申請がなかった場合
- ・ 天災等、当社の不可抗力による場合

以上