

SimpleAnalytics  
システムサービス品質合意書  
(Service Level Agreement)

第一版  
2018年4月1日  
株式会社セゾン情報システムズ

## 改訂履歴

本紙の改版履歴は以下の通りです。

版数	発行日	改訂内容
1	2018年4月1日	制定

この SimpleAnalytics システムサービス品質合意書（以下「本 SLA」といいます。）は、株式会社セゾン情報システムズ（以下「当社」といいます。）とお客様との間の SimpleAnalytics サービス利用規約（以下「利用規約」といいます。）の条件に基づき当社が提供するクラウドサービス「SimpleAnalytics」（以下「本サービス」といいます。）の提供にあたり、サービスレベルを定めることを目的とします。本 SLA に別段の規定がない限り、本 SLA は利用規約の条件に従うものであり、別段の定めがない限り利用規約において定義された用語は、本 SLA において、利用規約と同一の意味を有するものとします。当社は、本 SLA の条件を利用規約に従い変更する権利を留保します。本サービスの提供にあたり、当社は、本 SLA に定める以上の責任を負うことはないものとします。

## サービス品質

当社は、本サービスにおけるサービスレベルを下記のとおり定め、これを保証します。

No	品質項目	概要	サービス品質
1	月間稼働率	月間の総サービス稼働時間に対する実稼働時間の割合	99%以上であること
2	メンテナンス通知	メンテナンスに伴う本サービスの停止通知のタイミング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7日前にメール/Web ページで通知</li> <li>※システム設定支援フェーズでご登録いただいた主担当者様宛</li> <li>（ご担当者様ご変更時は要申告）</li> </ul>

## 用語定義

### 月間稼働率

本サービスの月間稼働率の算出方法は以下の計算式によるものとします。

$$\text{月間稼働率} = (\text{月間総サービス時間} - \text{月間累計障害時間}) \div \text{月間総サービス時間} \times 100$$

### 月間総サービス時間

暦月の初日から末日までの期間を指し、24 時間/週 7 日提供いたします。

※計画停止／定期保守を除く

※サポートサービスは当社営業日の 9:30-17:00

#### 月間累計障害時間

月間累計障害時間とは、月間総サービス時間のうち、以下のいずれかの状態（以下「障害」といいます。）が生じたことを、当社が報告した時間、お客様がこれを証明することができた時間またはこれらの合計時間をいいます。

1. SLA 適用サーバに全くアクセスできない状態
2. サービス仕様書に記載されている機能が動作せず、回避方法がない状態

#### 外部連携サービス

**Simple Analytics** が動作するために利用しているクラウドコンピューティング環境および付帯するサービスを指します。

## 保証する品質を下回った場合の対応

月間稼働率が 99%に満たなかった場合であり、その理由が当社の責に帰すべき事由に起因し、かつ、適用除外に該当しないと判断した場合には、お客様の申請に基づいて、障害発生月における基本サブスクリプション料金の月額換算金額 10%に相当する金額をお値引きいたします。お値引きの適用は、次回契約更新におけるお見積に対して適用いたします。申請をする場合は、障害が復旧した日が含まれる月の翌月末日までに、以下の必要書類を、本サービスの購入元までお送りください。

### ■ 必要書類

- ・ 月間稼働率が 99%に満たなかったことを証明する書類

当社は、お客様からの申請に基づき調査を行い、月間稼働率が 99%未満であり、かつ、その理由が当社の責に帰すべき事由に起因すると判断した場合にお値引きいたします。

## 適用除外

お客様の料金未払い等、お客様に起因するお客様の本サービス利用停止期間は、月間総稼働時間から除外します。

障害の原因が以下のいずれかに該当する場合は、利用料金お値引きの対象とはなりません。

1. 当社が事前に告知した定期メンテナンス、臨時メンテナンス等システムの保守上やむを得なく SLA 適用サーバが停止した場合
2. お客様システム側のハードウェア、ソフトウェア、ネットワークによる場合
3. お客様の本サービス使用方法に誤りがあった場合
4. お客様の本サービス利用で規約違反があった場合
5. 本サービスの範囲外でのインターネットアクセス、ネットワーク障害による場合
6. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの不可抗力による場合
7. 外部連携サービスにおけるトラブル、本サービス提供の中断又は停止、本サービスとの連携の停止、仕様変更等による場合
8. その他当社の責めによらない事由による場合

以上