

別紙 1

規程管理システム スモールプラン サービスレベル合意書 (SLA)

1. 目的及び位置付け

(1) 目的

本サービスレベル合意書（以下「本 SLA」という。）は、株式会社システムディ（以下「当社」という。）が共通クラウド環境上で提供する SaaS 型サービス「規程管理システム スモールプラン」（以下「本サービス」という。）について、サービス提供時間、監視、障害対応、保守運用、データ保護、セキュリティ、問い合わせ対応その他サービス品質に関する当社の運用目標及び対応方針を定めるものである。

(2) 利用契約及び利用規約との関係

本 SLA は、本サービスに関する利用契約及び「規程管理システム スモールプラン利用規約」（以下「利用規約」という。）の一部を構成し、これらと一体として適用される。

(3) 本 SLA に定める基準の性質

本 SLA に定める時間、頻度その他の基準は、本サービスの運用上の目標又は対応方針を示すものであり、本 SLA において明示的に保証する旨を定める場合を除き、本サービスの品質、可用性、復旧時間、データ復旧、性能、応答速度その他の事項について、当社が特定の結果を保証するものではない。

2. 適用範囲

(1) 適用対象

本 SLA は、本サービスの標準機能及び本サービスを提供するために当社が管理し、又は利用する共通クラウド環境に適用する。

(2) 適用対象外となる事項

次の各号に掲げる事項は、本 SLA の適用対象外とする。

ア 個別カスタマイズ機能

イ 個別契約、個別見積、個別作業その他本サービスの標準的な提供内容に含まれない個別対応

ウ 本サービスと連携する第三者のサービス又はシステム

エ 当社が試験的機能、β 版機能又は検証用機能として提供する機能

オ 契約者又は利用者の設備、端末、ソフトウェア、通信回線、ネットワーク、設定、操作、管理又は利用方法に起因する事項

カ 契約者又は利用者が本サービスを利用して作成、登録、管理、公開又は利用する規程、文書、データその他の情報の内容、正確性、適法性、有効性又は最新性

キ 請求代行サービス、掛け払いサービス、収納代行サービスその他決済関連サービスの提供品質、稼働状況、与信審査、請求書発行、支払案内、入金確認その他決済に

関する事項

ク その他本サービスの標準的な提供範囲に含まれない事項

3. サービス提供時間

(1) 利用可能時間

本サービスの利用可能時間は、原則として24時間365日とする。

(2) 利用可能時間の対象外となる場合

前項にかかわらず、次の各号に掲げる場合には、本サービスの全部又は一部を停止し、又はその利用を制限することがある。

ア 計画メンテナンスを実施する場合

イ 緊急保守を実施する場合

ウ 障害の調査、復旧又は拡大防止のために必要な対応を行う場合

エ 本サービスの安全若しくは安定的な運用、セキュリティの確保又は登録データの保全のために必要な場合

オ 外部基盤に停止、障害、性能低下、仕様変更又は提供終了が生じた場合

カ 不正アクセス、サイバー攻撃、コンピュータウイルスその他セキュリティ上の問題が発生し、又は発生するおそれがある場合

キ 天災地変、火災、停電、戦争、内乱、テロ行為、感染症の流行、法令若しくは行政機関の措置、通信障害その他の不可抗力が生じた場合

ク 契約者又は利用者による本サービスの利用が、本サービスの運用、他の契約者の利用又は当社の業務に支障を及ぼし、又はそのおそれがある場合

ケ その他本サービスの運用上又は技術上必要があると当社が合理的に判断した場合

(3) 利用可能時間に関する保証の範囲

第1項に定める利用可能時間は、本サービスが常時中断なく利用できること、又は本サービスに停止、障害、遅延、不具合若しくは性能低下が発生しないことを保証するものではない。

4. 安定運用に関する目標

(1) 安定運用

当社は、本サービスの安定的な提供を運用上の目標として、本SLAに定める監視、保守、障害対応その他必要な運用を行う。

(2) 稼働率等に関する保証の不存在

当社は、本サービスについて、一定の稼働率、無停止提供、常時利用可能性又は特定の利用可能時間を保証しない。

(3) 金銭的補償との関係

本条に定める安定運用に関する目標が達成されなかった場合であっても、それ自体により、契約者に対する返金、利用料金の減額、クレジットの付与その他の金銭的補償が

発生するものではない。

本サービスの利用不能、停止又は障害に関する料金調整その他契約者の救済については、利用規約又は利用契約に定めるところによる。

5. 監視及び運用体制

(1) 監視の実施

当社は、本サービスについて、当社所定の方法により、次の各号に掲げる監視を実施する。

ア サーバーの死活監視

イ サーバーその他のリソースの監視

ウ エラーの監視

エ その他当社が本サービスの運用上必要と判断する監視

(2) 監視方法等の決定

監視の方法、項目、頻度、対象範囲、検知基準その他の監視体制は、本サービスの内容、利用状況、運用体制、外部基盤の仕様その他の事情を踏まえ、当社が定める。

(3) 監視に関する保証の範囲

当社による監視は、本サービスにおける全ての障害、不具合、性能低下、セキュリティ上の問題その他の事象を検知し、又は防止することを保証するものではない。

6. 障害対応

(1) 原因の切分け

当社は、本サービスに障害又は利用不能が発生した場合、当社が取得可能なログ、監視情報その他の情報に基づき、合理的な範囲で原因の切分けを行うよう努める。

原因の切分けは、主として次の各号に掲げる区分により行う。

ア FJcloud-V その他の外部基盤に起因するもの

イ 当社が提供するアプリケーションに起因するもの

ウ 契約者又は利用者の設備、端末、通信環境、設定、操作その他の利用環境に起因するもの

エ 前各号の複数の要因に起因するもの

オ 原因を特定できないもの

(2) 原因特定に関する留意事項

前項の原因の切分けは、当社が取得可能な情報に基づく合理的な判断であり、当社が全ての障害原因を特定することを保証するものではない。

(3) 復旧対応

当社は、本サービスに障害が発生した場合、その内容、影響範囲、緊急性、原因、復旧方法その他の事情に応じ、合理的な範囲で速やかな復旧を目標として対応する。

ただし、当社は、特定の時間内に、障害の調査、原因の特定、対応又は復旧を完了する

ことを保証しない。

(4) 契約者への通知

当社は、本サービスの全部又は主要機能の重要な一部が利用できない状態その他契約者への影響が大きいと判断した障害を検知した場合、当社休業日を除く平日 9 時 0 0 分から 1 8 時 0 0 分までの間において、原則として速やかに契約者へ通知するよう努める。

(5) 通知方法

前項の通知は、電子メール、当社ウェブサイトへの掲載、本サービス上の表示その他当社が適当と判断する方法により行う。

通知の時期、内容及び方法は、障害の内容、影響範囲、調査状況、復旧見込みその他の事情により変更することがある。

7. バックアップ

(1) バックアップの取得

当社は、障害対応その他本サービスの運用上必要な範囲で、登録データのバックアップを毎日取得し、当社所定の方法により保管するよう努める。

(2) バックアップデータの保管

バックアップデータは、本番環境と異なるリージョンに設置したバックアップ用の環境へ退避する。

(3) バックアップの目的

バックアップは、本サービスに障害が発生した場合その他当社が本サービスの運用上必要と判断した場合に、当社が本サービスの復旧を試みるために取得するものである。バックアップは、契約者又は利用者が任意に指定した時点の登録データを保存し、又は契約者若しくは利用者からの個別の求めに応じて登録データを復元することを目的とするものではない。

(4) バックアップに関する保証の範囲

当社は、バックアップについて、次の各号に掲げる事項を保証しない。

- ア 登録データが常に完全かつ正確に保存されること
- イ 全ての登録データがバックアップの対象となること
- ウ 任意の時点又は特定の時点へ復元できること
- エ 登録データに欠落、破損又は不整合が生じないこと
- オ バックアップデータから必ず復旧できること
- カ 契約者又は利用者が期待する状態へ復旧できること

8. 登録データの復旧

(1) 復旧対応

登録データの消失、滅失、毀損その他の不具合が発生した場合、当社は、当社が保有するバックアップデータが存在し、かつ当該バックアップデータを復旧に使用できる範囲において、合理的な方法により復旧を試みる。

(2) 大規模障害又は災害時の復旧目標

大規模障害又は災害等により、バックアップデータを用いて本番環境を再構築する必要があると当社が判断した場合、当社は、当該判断を行った時点から 3 日程度を目途として復旧対応を行うよう努める。

(3) 復旧目標に関する保証の範囲

前項に定める期間は運用上の目標であり、当社は、当該期間内に本サービス又は登録データの復旧を完了することを保証しない。

また、復旧に要する期間は、障害又は災害の内容、影響範囲、外部基盤の状況、バックアップデータの状態、復旧作業の内容その他の事情により延長されることがある。

(4) 復旧結果に関する保証の範囲

当社は、登録データが完全に復旧すること、特定時点へ復元されること、登録データに欠落がないこと、又は契約者若しくは利用者が期待する状態へ復旧することを保証しない。

登録データの消失、滅失、毀損その他の不具合に関する当社の責任は、利用規約又は利用契約に定めるところによる。

9. 外部基盤

(1) 外部基盤の利用

当社は、本サービスの提供に当たり、FJcloud-V その他第三者が提供するクラウドサービス、データセンター、通信回線、ネットワーク、サーバー、ストレージその他の設備又はサービス（以下「外部基盤」という。）を利用する。

(2) 外部基盤の提供条件

外部基盤の提供条件、稼働率、障害対応、保守、停止、データ保全、セキュリティその他外部基盤に関する事項は、当該外部基盤の提供事業者が定める契約条件、約款、SLA、品質保証制度その他の条件に従う。

(3) 外部基盤の SLA 等の位置付け

外部基盤の提供事業者が定める SLA、品質保証制度、補償制度又は利用料金の減額制度は、当社と当該外部基盤の提供事業者との間に適用されるものであり、契約者に承継又は適用されるものではない。

(4) 外部基盤に関する保証の範囲

当社は、外部基盤について、次の各号に掲げる事項を保証しない。

ア 一定の稼働率が達成されること

イ 停止又は障害が発生しないこと

- ウ 特定の時間内に復旧すること
- エ データが完全に保全されること
- オ 外部基盤の仕様、提供条件又は提供内容が変更されないこと
- カ 外部基盤の提供が継続されること

(5) 本サービス全体との関係

外部基盤の提供事業者が定める SLA 又は品質保証制度は、当社が提供するアプリケーション、OS、ミドルウェア、設定、登録データ、契約者の利用環境その他本サービス全体の可用性又は正常な動作を保証するものではない。

10. セキュリティ管理

(1) 安全管理措置

当社は、本サービスについて、商業的に合理的な範囲で、次の各号に掲げる安全管理措置を講じる。

- ア 通信の暗号化
- イ ID 及びパスワードによる認証
- ウ 権限管理によるアクセス制御
- エ 操作ログの取得及び管理
- オ その他当社が本サービスの運用上必要と判断する安全管理措置

(2) 情報セキュリティ管理体制

当社は、当社が取得し、又は運用する情報セキュリティ関連認証、管理策及び社内規程に基づき、本サービスを運用する。

ただし、当該認証、管理策又は社内規程は、本サービスの全ての機能、環境、運用、データ又は業務が、特定の認証範囲に含まれることを意味するものではない。

(3) セキュリティに関する保証の範囲

当社による安全管理措置は、本サービスについて、不正アクセス、サイバー攻撃、コンピュータウイルス、情報漏えいその他のセキュリティ上の問題が発生しないこと、又は特定の安全性、完全性、機密性若しくは可用性が確保されることを保証するものではない。

(4) 契約者の管理責任

契約者は、ID 及びパスワードの管理、利用者の管理、アクセス権限の設定、利用者に付与する権限の見直し、端末及び通信環境の管理その他本サービスの利用に必要なセキュリティ管理を、自己の責任において行う。

11. 問い合わせ対応

(1) 受付方法

本サービスに関する問い合わせは、電子メールその他当社が指定する方法により受け

付ける。

(2) 受付時間

問い合わせの受付時間は、当社休業日を除く平日 9 時 0 0 分から 1 8 時 0 0 分までとする。

前項の受付時間外に受信した問い合わせは、次の受付時間の開始後に確認及び対応を行う。

(3) 対応方針

当社は、問い合わせの内容、緊急性、影響範囲、調査の必要性その他の事情に応じ、合理的な範囲で対応する。

当社は、問い合わせの受付、回答、原因の特定、解決又は対応の完了について、特定の時間内に行うことを保証しない。

(4) 標準サポートの範囲

当社が利用料金の範囲内で提供する標準サポートは、次の各号に掲げる事項を対象とする。

ア 本サービスの障害又は不具合に関する問い合わせへの対応

イ 本サービスの仕様に関する一般的な案内

ウ その他当社が標準サポートとして対応することが適当と判断する事項

(5) 標準サポートに含まれない事項

次の各号に掲げる事項は、標準サポートに含まれず、当社は対応義務を負わない。

ア 個別の操作説明又は研修

イ 設定代行

ウ データ入力又はデータ移行

エ 個別調査

オ 個別設定又は個別開発

カ 契約者の業務に関する相談

キ 法務、労務、税務その他の専門的助言

ク その他本サービスの標準的なサポート範囲を超える対応

当社が前項各号の対応を行う場合、その条件及び料金については別途定める。

12. メンテナンス

(1) メンテナンスの実施

当社は、本サービスの保守、点検、更新、機能改善、セキュリティ対応その他本サービスの運用上又は技術上必要な作業を行うため、定期又は不定期にメンテナンスを実施することがある。

(2) 計画メンテナンス

当社は、計画メンテナンスの実施により本サービスの全部又は一部を停止し、又はその

利用を制限する場合には、原則として事前に契約者へ通知する。

ただし、軽微な作業その他契約者による本サービスの利用に実質的な影響を及ぼさない場合は、この限りでない。

(3) 緊急保守

当社は、本サービスの安全若しくは安定的な運用、セキュリティの確保、障害の拡大防止、登録データの保全その他緊急の必要がある場合、契約者への事前の通知を行うことなく、本サービスの全部又は一部を停止し、又はその利用を制限することができる。

(4) 緊急保守後の通知

当社は、前項に基づき本サービスの全部又は一部を停止し、又はその利用を制限した場合、その内容及び契約者への影響を踏まえ、必要に応じて事後に契約者へ通知するよう努める。

1 3. 本 SLA により保証されない事項

本 SLA は、次の各号に掲げる事項を保証するものではない。

- ア 本サービスに停止、障害、不具合又は性能低下が発生しないこと
- イ 本サービスが常時利用可能であること
- ウ 一定の稼働率が達成されること
- エ 一定の時間内に障害対応又は復旧が完了すること
- オ 登録データが完全に保存又は復旧されること
- カ 特定の機能が常に同一の内容で提供され、又は常に完全に動作すること
- キ 一定の応答速度、処理速度又は処理能力が確保されること
- ク セキュリティ上の問題が発生しないこと
- ケ 本サービスが契約者又は利用者の特定の利用目的に適合すること
- コ 本サービスの利用により特定の業務上又は法的な結果が得られること
- サ 法務、労務、税務その他の専門的助言が提供されること

1 4. 責任制限との関係

(1) 当社の責任

本サービスの停止、障害、性能低下、登録データの消失、滅失若しくは毀損その他本サービスに関連して当社が契約者に対して責任を負う場合における責任の範囲及び上限は、利用規約又は利用契約に定めるところによる。

(2) 本 SLA に基づく対応

当社が本 SLA に基づき、原因調査、復旧対応、是正措置、再発防止策の検討その他の対応を行った場合であっても、当該対応は、利用規約又は利用契約に定める当社の損害賠償責任の発生要件、責任の範囲又は責任の上限を変更し、又は拡張するものではない。

1 5. 本 SLA の変更

本 SLA の変更手続については、利用規約第 5 条の規定を準用する。ただし、誤記の訂正、表現の明確化その他契約者の権利義務又は本サービスの提供内容に実質的な影響を及ぼさない変更については、事前の通知を行わないことがある。

1 6. 利用規約等との優先関係

本 SLA と利用規約、利用契約、申込条件、料金表、サービス仕様書その他本サービスに関する文書との間に矛盾又は抵触がある場合の優先関係は、利用規約に定めるところによる。

以上