

どこどこ JP サービスレベルアグリーメント(SLA)

1. SLA 設定の目的

本 SLA はサイバーエリアリサーチ株式会社(以降、当社とする)が提供するどこどこ JP(以下、本サービス)を「どこどこ JP 利用規約」に基づき有償でご契約のお客様に対し、サービスレベル等を開示し、一定の保証をするものです。

2. 前提条件

本 SLA の適用の前提として、契約者は以下の a~c について了解し、その条件を満たすこととします。

a. 2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の 2 段階に設定します。

i. 努力目標レベル

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。SLA として保障するものではありません。

ii. 保証レベル

定義したサービスレベルを本 SLA および「どこどこ JP 利用規約」に基づき契約として保障するものです。

iii. 本 SLA 内での記述

提供するサービスレベルにおいては、努力目標レベルを【目標】と記述し、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。

b. SLA の変更

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。

c. 利用環境

i. 対応ブラウザ

Windows InternetExplorer 6.0 以上とそれと同等の機能を有するブラウザとする。(他のブラウザおよび Windows InternetExplorer の旧バージョンやベータ版には対応しておりません)

また、対応するブラウザにおいても、当社がブラウザ自身の問題であると判断した場合には、改修対応は行わない場合があります。

ii. **推奨するスペック(クライアント PC)**

メモリ : 128MB 以上
CPU : PentiumIII 500MHz 以上

iii. **インターネット回線**

回線速度 : 1.5Mbps 以上

3. サービスの範囲

本サービスにより提供されるサービスの範囲は、当社が管理しているシステムがリクエストを受け付け、その返答として、リクエストされた IP アドレスに付随する地域や組織等の属性情報を当社が管理しているシステム外まで送信することおよびサポートとします。

本サービスより提供された情報(エラーにより返されたものも含む)を利用した処理や、当社が管理しているシステム以外の原因によるトラブルについては一切の責任を負わないものとします。

4. 提供するサービスレベル

a. **可用**

当社は可用性について、「どこどこ JP 利用規約」に基づき本サービスを提供すべき場合において、当社の責任により、本サービスが以下のサービスレベル指標値を超えるハードウェア障害等のトラブルにより全く利用できない状態が発生した場合、当社がそのトラブルを検知した時刻から起算してサービス指標値で定める時間内に回復できなかった場合、その日から 10 日以内に減額申請により、以下の表に定める 1 回の連続した故障までの時間に応じて料金を減額します。

なお、「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同月内に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減額金額の合計を減額します。

i. **【保証】可用性サービスレベル指標値**

サービスレベル指標値を下記の表に定め、保証します。ここでいうサービス停止時間とは、下記の事象を言います。

- 本サービスへの HTTP(S)接続ができない。
- 本サービスへ接続はできるが、サーバ内の処理が正常に終了せず、タイムア

ウト又は、エラー(HTTP ステータス 500 又は 503)が返される。

- 本サービスの正規利用を行っているが、認証エラーとなる。

サービス停止時間	減額額
6～24 時間	月額利用料金の 30 分の 1
24～48 時間	月額利用料金の 30 分の 2

ただし、事前告知により臨時メンテナンスを行う場合には、本 SLA 違反とはなりません。

b. 【目標】パフォーマンス

本サービス提供システムがリクエストを受け付けてから、結果を返すまでの時間は、3 秒以内に収まるを目標とします。

c. メンテナンス

当社は、メンテナンスについて、以下のサービスレベル指標値を下回った場合、その日から 10 日以内に減額申請により、以下に定めるように料金を減額します。

なお、メンテナンス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同月内において複数回となるときは、月額利用料金 30 分の 7 を上限として、それぞれの減額金額の合計を減額します。

i. 【保証】メンテナンスサービスレベル指標値

計画メンテナンスは、メンテナンス実施日の 2 営業日以上前に、ご契約者に対して弊社の判断する方法にてご連絡します。サービスレベル指標値として、下記の表に定め、保証します。

通知日	減額額
計画メンテナンスの 1 営業日前以降の通知	月額利用料金の 30 分の 1

ただし、以下に該当する場合は SLA 違反となりません。

- 年末年始など長期休業日と定める期間の場合。
- 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。その際は弊社サイト、またはどこどこ JP 管理画面にてお知らせいたします。

d. 【目標】ユーザサポート

サイバーエリアリサーチのサービスをご利用のみなさまに、通常営業時間はもちろん、土日・祝祭日もご利用いただけるよう、お客様サポートダイヤルを設置しています。

- ・受付時間：午前9時～12時・午後1時～6時（年末年始は休業する場合があります）
- ・お客様専用サポートダイヤル：055-981-0205
- ・メールアドレス：support@arearesearch.co.jp

※お問い合わせの際には、会社名、ご担当者名を必ずお知らせください。

e. 【目標】障害発生のお知らせ

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翌営業日の正午までに弊社サイト、またはどこどこJP管理画面にてお知らせいたします。

f. 【目標】IP属性情報の訂正・補正

契約者により、弊社が保持するIPアドレス情報に対して修正依頼があった場合で、弊社の調査にて契約者より依頼された情報が正しいと判断された場合、弊社が保持するIPアドレスデータに反映を行います。

フィードバックを受けた期日とその月における21日以降の場合は翌々月の初旬に、1～20日の場合は翌月の初旬に反映を行います。なお、20日が弊社休業日である場合は、20日以前の最終営業日が翌月反映の期日となります。

5. SLA 除外事項

- a. 「どこどこJP利用規約」に基づき、有償でご契約ではない場合。
- b. 2. 前提条件を満たさない場合
- c. 事前告知されたメンテナンスの時間帯
- d. 天災等、当社の不可抗力による場合