

どこどこ JP・サービス品質保証 (SLA)

第 1.1 版

平成 25 年 12 月 1 日 現在
サイバーエリアリサーチ株式会社

1. SLA の目的

この「どこどこ JP・サービス品質保証 (SLA)」は、サイバーエリアリサーチ株式会社(以下、「当社」といいます。)が、「どこどこ JP」(以下、「本サービス」といいます。)を契約者に提供するにあたって、サービス品質の保証(以下「SLA」といいます。)を設定したものです。

当社は、本サービスをご利用のお客様に対して、「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、契約者に対し利用料金の一部を返還ないし減額いたします。

2. SLA の変更

当社は、都合によりこの SLA を変更することがあります。その際には、当社は事前に契約者に対してその内容について通知します。

3. 二段階のサービスレベル設定

品質項目においては、サービス品質レベルを下記の 2 段階に設定します。

i. “保証”レベル

該当する品質項目に対して保証値を設定するものです。

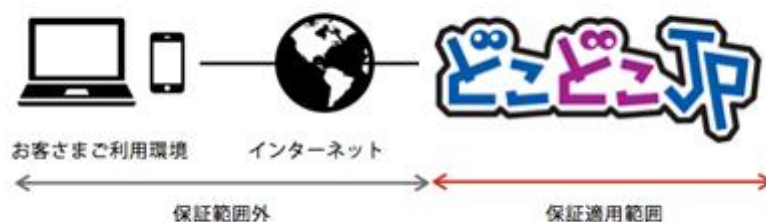
品質項目においては【保証】と記載します。

ii. “努力目標”レベル

該当する品質項目に対して目標値を設定しますが、SLA として保証するものではありません。品質項目においては【目標】と記載します。

4. サービスの範囲

SLA による保証を適用する本サービスの範囲は、当社が管理しているシステムがリクエストを受け付けてから、その応答として、リクエストされた IP アドレスに関する地域や組織等の属性情報を当社が管理するシステム外に送信するまでの範囲とします。



5. 品質項目

5.1 【保証】 可用性

当社の責任によりサービス停止（本サービスが全く利用できない状態）が発生し、当社がその状態を検知した時刻から起算して6時間以内に本サービスの提供を回復できなかった場合、契約者からの申請に基づいて料金を減額します。

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

ここでのサービス停止とは、本サービスが下記の状態であることをいいます。

- (1) 本サービスへの HTTP(S)接続ができない。
- (2) 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。
- (3) 本サービスの正規利用を行っているにも関わらず、認証エラーとなる。

なお、本項について料金の減額に相当する事象が同月内に複数回発生した場合には、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。

5.2 【保証】 計画メンテナンス作業の事前通知

本サービスの提供に関して実施する計画メンテナンス作業のうち、サービス提供に影響があると予想されるものについては、当該作業実施日に先だって契約者に対してその予定を通知するものとします。計画メンテナンス作業の実施日に先だって 2 日以前に事前通知ができなかった場合、契約者からの申請に基づいて料金を減額します。

通知日	減額内容
計画メンテナンス作業の 1 営業日前以降の通知	月額利用料金の 30 分の 1

ただし、ハードウェア障害等によるサービス停止が予見される場合には、緊急メンテナンス作業を行う場合があります、その場合は本項の適用から除外します。その際は当社 Web サイトまたはどこどこ JP 管理画面に掲出します。

なお、本項について料金の減額に相当する事象が同月内に複数回発生した場合には、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。

5.3 【目標】 パフォーマンス

本サービスを提供するシステムがリクエストを受け付けてから結果を出力するまでの処理時間は、3 秒以内に収まることを目標とします。

5.4 【目標】 障害発生の通知

本サービスの提供に影響を与える障害が発生した場合、当社はその旨を速やかに契約者に対して通知するものとし、下記を目標とします。

障害の発生を当社が検知した時刻	お知らせの掲出
当社営業時間内	検知後 2 時間以内に掲出
当社営業時間外	翌営業日の正午までに掲出

ただし、障害発生の通知は、当社 Web サイトまたはどこどこ JP 管理画面に掲出するものとします。

5.5 【目標】 IP 属性情報の訂正・補正

本サービスが送信した IP アドレス属性情報に関して異議がある場合、当社は契約者より再調査依頼を受け付けます。当社は依頼に基づき再調査を行い、その結果を速やかに「どこどこ JP」へ反映することとし、下記を目標とします。

再調査依頼を受領した時刻	「どこどこ JP」への反映
当社営業日の 15 時まで	当日中に反映
15 時以降または当社営業時間外	翌営業日中に反映

5.6 【目標】 ユーザサポート窓口の設置

本サービスに関する契約者からの問い合わせに対応する電話サポート窓口を設置し、土日・祝祭日も含めて下記の受付時間で運用することを目標します。

受付時間：午前 9 時～12 時・午後 1 時～6 時

お客様専用サポートダイヤル電話番号：055-981-0205

メールアドレス：support@arearesearch.co.jp

ただし、年末年始等、当社が特に定める期間については受付を休止する場合があります。受付の休止に関する通知は、当社 Web サイトまたはどこどこ JP 管理画面に掲出するものとします。

6. SLA の適用外

以下の場合、SLA の適用外となります。

本サービスの利用に対応しない OS、プログラムでの利用に関するもの
本サービスの利用契約が有償契約ではない場合
天災等、当社の不可抗力による場合
当社が管理するシステム以外における他業者に起因する障害による場合
契約者の都合によって障害通知を受け取ることができなかった場合
事前に通知を行ったメンテナンスの実施時間帯におけるサービス停止
緊急メンテナンスの実施時間帯におけるサービス停止

7. 減額の申請

SLA に基づく料金減額の対象となる事象が発生した場合には、契約者は発生から 10 日以内に下記の必要事項を当社窓口で書面で通知することで料金減額の申請を行うことができます。

申請事項：

- ・ ご契約者名
- ・ ご担当者様氏名
- ・ 申請日
- ・ 申請内容

受付窓口：

〒411-0036 静岡県三島市一番町 18-22 アーサーファーストビル 4F
サイバーエリアリサーチ株式会社 どこどこ JP カスタマサポート係 宛
TEL：055-991-5544

当社は、料金減額の申請を受理した後、申請内容を精査し料金減額処理を行います。
申請内容の対象となる障害が確認できない場合には、料金の減額に応じることができない
場合があります。

附則

本 SLA は、平成 25 年 12 月 1 日から実施します。

(付記)

インターネットユーザー（一般の Web サイト利用者）が本サービスを導入したご契約者の
Web サイトに対してアクセスする際に使用する PC は、下記のスペックを満たしている必
要があります。

メモリ	128MB 以上
CPU	PentiumIII 500MHz 以上
インターネット接続速度	1.5Mbps 以上
Web ブラウザ	Windows InternetExplorer 6.0 以上とそれと同等の 機能を有する Web ブラウザ（他の Web 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）

なお、本サービスを利用したことによる Web ブラウザの挙動に問題があった場合、その問
題が Web ブラウザ自体に起因するものであると当社が判断した場合には、対応する Web
ブラウザであっても本サービスの改修対応等を行わない場合があります。