



サービスレベルアグリーメント(SLA)

1. 目的

(ア) 本規約は株式会社スマイルワークス（以下「甲」という）が提供するクラウド型アプリケーションサービス（SaaS）「SmileWorks」（以下「本サービス」という）に関して、甲が別途定める「SmileWorks 利用規約（以下「利用規約」という）」に準じて、そのサービスレベルにつき補足するものです。

(イ) 甲と契約して本サービスを利用するユーザ（以下「ユーザ」という）が各種規約またはマニュアルなどに従って利用する前提で、甲は利用者に対して本サービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という）を順守するものです。

2. 本サービスの利用時間

(ア) システム利用=24 時間 365 日

- ① 但し利用規約に準じてメンテナンスなどのため事前に告知して停止する場合があります。
- ② また利用者の環境或いはインターネット環境など何らかの甲のコントロール外の事象或いは特定できない事象が 30 分以内で自然解決したものについては甲の責任対象外となります。

(イ) 事務局対応=甲の営業稼働日の 10:00~13:00、14:00~17:00

- ① 甲の営業稼働日は原則として土日祝日を除く平日となりますが、別途年末年始など甲が定める休業日に関しましては事前に利用者へ通知致します。
- ② メールまたはWEBによるお問い合わせなどは24時間365日受付しておりますが、返信などが翌営業日になる場合があります。

3. サポート手段

(ア) メールまたは Web

甲は利用者に対して本サービスの操作方法につきメールまたは Web を通じて無償でサポートをさせていただきます。

(イ) 専用電話回線

甲の提供する「ヘルプデスクサービス（有償）」をお申込みのお客様には電話でのサポートを提供させていただきます。

(ウ) リモートサポート

甲が必要と判断した場合、利用者からの許諾を頂いて、リモートで利用者の環境を確認させて頂きながらサポートさせて頂く場合があります。

4. 利用者の環境

(ア) 利用者は甲が規定する環境要件に従って利用するものとし、甲は市場の技術革新に伴い環境要件が変化する場合は利用規約に準じて事前に利用者へ通知するものとします。

(イ) 利用端末及びそのスペック、OS 及びそのバージョン、ブラウザ及びそのバージョン、インターネット接続環境及びその帯域、その他本サービスを利用する上で必要な環境は利用者自身でご用意頂き、利用者にて管理頂きます。

5. セキュリティ

(ア) データセンターのセキュリティ

- ①甲が契約／運用するインターネットデータセンター（以下「IDC」という）は日本国内法の管轄下にある IDC とします。
- ②IDC への入室管理は 24 時間 365 日のモニター監視及び有人警備を併用し全ての入退室者の身分証明と記録を行うものとします。
- ③IDC は所定の耐震耐火構造を具備していること、また消火設備には窒素ガス系消火設備を有しているものとする。
- ④IDC は電源供給経路が二重化され、かつ 36 時間以上の自家発電装置と燃料の備蓄があるものとし、一系統の電源供給が停止しても自動的に無停電電源装置などが作動してバックアップ電源が確保されるものとします。
- ⑤IDC はインターネットのバックボーン回線が二重化され、一系統のバックボーンに障害が発生しても自動的に別系統のネットワークに接続できるものとします。
- ⑥IDC は仮想化技術でサーバやストレージ、ネットワーク機器などは全て冗長化されており、一台の物理機器に障害が発生しても、自動的に正常な機器に引き継がれるものとします。
- ⑦甲は甲の責任において IDC や IDC 内のサーバの物理的な場所が特定できる情報は厳に秘匿するものとします。但し行政からの命令など法的に有効な手続きによって開示する場合があります。

(イ) データ通信上のセキュリティ

利用端末と本サービスシステム（以下「サーバ」という）との通信は全ての経路を SSL にて暗号化し、暗号化キーは十分な強度を保って運用します。採用している暗号化キ

一の強度は利用規約に準じて利用者に公開致します。

(ウ) 不正侵入などの外部攻撃に対するセキュリティ

IDC では外部からの不正侵入や使用不能攻撃に対して事前に Firewall などの防御システムを具備すると同時に攻撃に対する監視を行うものとします。

(エ) OS/ミドルウェア/アプリケーションのセキュリティ

甲は本サービスで使用しているサーバの OS またはミドルウェア及びアプリケーションのセキュリティ対策を適時実施するものとします。

(オ) システム運用監視

甲は 24 時間 365 日常に死活監視・リソース監視・トラフィック監視・サービス監視・セキュリティ監視などのサーバの運用監視を行います。

(カ) データバックアップ

- ①甲はサーバ内のデータを日次でバックアップを実施し、バックアップデータは稼働中の IDC (正 IDC) とは物理的な位置が異なる別の IDC (副 IDC) に保管されるものとします。
- ②甲は万が一正 IDC が何らかの事情で稼働できなくなった場合は、副 IDC からバックアップデータを使って 6 時間以内に前日までのデータで本サービスを復旧させることができるものとします。

6. 稼働保証

(ア) 甲は利用者に対して、本 SLA「1」から「5」までの記載内容を前提として本サービスの稼働を 99.95%保証致します。

(イ) 甲は万が一甲の責任範囲の中で 99.95%を下回って保証した稼働が確保できなかった場合は甲が指定する所定の手続きに準じて利用料を返金するもの致します。原則として返金額の算出は月額利用料を 100%として、不稼働と確認できる経過時間分/1ヶ月の稼働保証時間、の割合を乗じて算出するものとします。

7. その他

(ア) その他、一般条項などは利用規約に準ずるものとしますが、予め予期できない課題が顕在化した場合は、甲と利用者は相互に協力して課題の解決に当たるものとします。

以上



平成 25 年 1 月 27 日制定
平成 25 年 12 月 17 日改定
平成 27 年 8 月 17 日改定
平成 30 年 10 月 9 日改定
令和 2 年 10 月 1 日改定
株式会社スマイルワークス