W3 DataPlatform

サービスレベル合意書（SLA）

第 1.0 版

W3 DataPlatform サービスレベル合意書（SLA）

効力発生日：[要入力：効力発生日]

本サービスレベル合意書（以下「本 SLA」といいます。）は、株式会社ダイアログ（以下「当社」といいます。）が提供する W3 DataPlatform について、顧客との間で適用されるサービスレベルを定めます。本 SLA で定義しない用語は、W3 DataPlatform サービス利用規約（以下「利用規約」といいます。）の定義に従います。

第 1 条（目的および適用関係）

本 SLA は、対象サービスの月間可用性、サービスクレジット、標準サポートおよび関連する手続を定めることを目的とします。

注文書、DPA、本 SLA および利用規約の内容が抵触する場合、利用規約に定める優先順位に従います。ただし、本 SLA は、可用性およびサービスクレジットに関する事項に限り利用規約に優先します。

本 SLA は、注文書に別段の記載がない限り、有償で一般提供される本サービスの標準機能に適用します。個別の性能値、処理時間、データ配送期限、RTO、RPO または解決時間は、本 SLA で明示する場合を除き保証しません。

第 2 条（定義）

用語	定義
対象サービス	注文書に記載された W3 DataPlatform の有償・一般提供中の標準本番機能。
対象月	日本時間を基準とする各暦月。契約開始月・終了月は、当該月に実際に提供対象となった期間。
対象時間	対象月の総分数から、本 SLA に定める除外時間を控除した分数。
除外時間	第 5 条（SLA 除外事項）各号に該当する時間。ただし、計画メンテナンスは第 6 条（メンテナンス）第 1 項に定める上限（対象月につき合計 4 時間）、緊急メンテナンスは同条第 2 項に定める上限（対象月につき合計 2 時間）の範囲に限ります。
有効なリクエスト	ドキュメント、利用上限および当社の合理的な利用指示に適合し、通常であれば正常応答する要求。
利用不能	重要機能に対する顧客の有効なリクエストのすべてが、当社側のサーバーエラーまたはタイムアウトとなり　、合理的な代替手段がない状態。1 分単位で判定します。
重要機能	次のいずれかの機能。（1）管理画面および API へのログインと認証（2）パイプラインの手動実行または予約実行の開始（3）データソースからのデータの取り込みと出力先への出力（4）クエリの実行と結果の取得
対象月額料金	対象月に対象サービスへ帰属する税抜利用料金。初期費用、個別サービス、第三者費用、税金および SLA 対象外機能の料金を除きます。年額前払料金は契約月数で按分します。

用語	定義
サービスクレジット	本 SLA の条件に従い、将来の対象サービス利用料金へ充当できる非現金の利用料控除。

第 3 条（サービスレベル目標）

当社は、各対象月について、対象サービスの月間可用性 99.5%以上をサービスレベル目標として提供します。

本目標は 24 時間 365 日を対象とします。ただし、第 5 条（SLA 除外事項）の除外時間および本 SLA の対象外となる機能・役務を除きます。

可用性は、顧客環境ごとに、当社の監視記録、アプリケーションログ、クラウド基盤の記録および顧客から提出された合理的な証拠を総合して判定します。

第 4 条（月間可用性の算定）

月間可用性は、次の式により算定します。算定には丸め前の数値を使用し、表示時に小数点以下 3 桁まで表示します。

月間可用性（%）＝（対象時間－利用不能時間）÷対象時間×100

利用不能時間は、当社の監視により検知した時点、または顧客の申告を当社が客観的記録により確認した時点のうち早い時点から、対象サービスが復旧した時点までを 1 分単位で集計します。部分的な秒数は、同一障害について合計した上で 1 分未満を切り捨てます。

個別の ETL ジョブ、クエリまたは AI 処理の失敗のみでは利用不能としません。ただし、対象サービスの重要機能全体が当社側の原因で利用できず、合理的な代替手段がない場合は利用不能に含めます。

第 5 条（SLA 除外事項）

次の事由に起因する時間は、利用不能時間に算入しません。

1. 第 6 条（メンテナンス）に従って実施される計画メンテナンスおよび緊急メンテナンス。
2. 顧客または利用者の行為・不作為、誤設定、権限設定、秘密情報の失効、利用上限超過、無効なデータ、ドキュメントに反する利用またはセキュリティ設定に起因するもの。
3. 顧客のネットワーク、端末、ソフトウェア、設備、または顧客が選択・提供する外部サービス、接続先、データソースもしくは API に起因するもの。
4. 顧客の依頼による停止、テスト、変更作業、または顧客が必要な協力・情報提供を行わなかったことに起因するもの。
5. プレビュー機能　（利用規約第 2 条（定義）に定めるものをいいます。）、個別サービス、または注文書で SLA 対象外とされた機能・役務。
6. 利用規約に基づく適法な利用停止または契約終了。
7. 天災、戦争、法令・行政措置、広域通信・電力障害、当社の合理的な支配を超えるサイバー攻撃その他の不可抗力。

当社が選定し本サービスの提供に組み込むクラウド基盤または再委託先の障害は、それだけを理由として当然に除外されません。前項各号のいずれかに該当する範囲に限り除外します。

プログラムのバグ、脆弱性または外部からの攻撃が存在するという事実だけでは除外事由となりません。それらが当社側の利用不能を生じさせ、第 1 項の除外事由に該当しない場合は、利用不能時間として算入します。

第 6 条（メンテナンス）

1. 計画メンテナンス

当社は、対象サービスの維持、更新またはセキュリティ確保のため計画メンテナンスを実施できます。原則として実施日の 5 営業日前までに、登録メールアドレス、管理画面またはステータスページで、予定日時および影響範囲を通知します。

計画メンテナンスは、可能な限り日本時間 22 時から翌 6 時までに実施します。利用不能時間から除外できる計画メンテナンスは、対象月につき合計 4 時間を上限とし、超過部分は利用不能時間として算定します。

2. 緊急メンテナンス

重大な脆弱性、データ保護上の危険、法令上の要請またはサービス継続上の緊急事由がある場合、当社は事前通知なく緊急メンテナンスを実施できます。この場合、合理的に可能な限り速やかに理由、影響範囲および見込み時間を通知し、停止時間を必要最小限にします。利用不能時間から除外できる緊急メンテナンスは、計画メンテナンスとは別に、対象月につき合計 2 時間を上限とし、超過部分は利用不能時間として算定します。

第 7 条（サービスクレジット）

月間可用性が 99.5%を下回り、顧客が第 8 条（サービスクレジットの申請）の手続を満たした場合、顧客は次のサービスクレジットを受けることができます。

月間可用性	クレジット率	算定基礎
99.0%以上 99.5%未満	10%	対象月額料金
95.0%以上 99.0%未満	25%	対象月額料金
95.0%未満	50%	対象月額料金

同一対象月について付与されるサービスクレジットの総額は、対象月額料金の 50%を上限とします。同一事象について、他の値引き、返金、保証救済またはサービスクレジットと重複して受領できません。

サービスクレジットは、当社が承認した後の請求に充当され、現金への交換、譲渡または換金はできません。税金、遅延損害金、第三者費用、個別サービス料金その他 SLA 対象外料金には充当できません。

承認されたサービスクレジットを充当すべき請求が契約期間中に生じない場合（年額前払いで次回の請求がない場合を含みます。）、当社は、更新後の最初の請求に充当します。本契約が更新されずに終了する場合、未充当のサービスクレジットは失効します。ただし、当社の責めに帰すべき事由により本契約が終了した場合は、当該額を返金します。

本 SLA　に定める基準を満たさなかった場合の当社の責任は、本条のサービスクレジット　の付与に限られます（利用規約第 24 条（サポート及びサービスレベル）第 3 項ただし書に該当する場合を除きます。）。サービスクレジットは、利用規約に定める責任上限　の算定に　おいて既払額に含めます。

第 8 条（サービスクレジットの申請）

顧客は、対象月の終了後 30 日以内に、当社所定のサポート窓口へ申請しなければなりません。期限までに申請がない場合、当該対象月のサービスクレジットを請求する権利を失います。

申請には、次の情報を含めてください。機密情報、個人データおよび顧客データは、必要最小限とし、可能な限りマスキングしてください。

8. 顧客名、契約番号、テナント ID および申請担当者の連絡先。
9. 利用不能が発生した日時、継続時間、影響を受けた機能および利用者の範囲。
10. エラーメッセージ、リクエスト ID、ログ、画面記録その他の確認資料。
11. 顧客が実施した切り分け、回避策および当社への過去の問い合わせ番号。

当社は、申請受領後、監視記録その他の客観的資料に基づき合理的に調査し、原則 30 日以内に承認または不承認およびその理由を通知します。承認されたクレジットは、原則としてその後 2 回以内の請求に反映します。

第 9 条（標準サポート）

標準サポートは、日本時間の平日 9 時から 18 時まで提供します。土日、国民の祝日および当社が別途通知する年末年始休業日を除きます。注文書に別段の合意がある場合、その内容が優先します。

顧客は、当社所定のサポート窓口から、事象の重要度を指定して問い合わせます。当社は内容を確認し、必要に応じて重要度を合理的に変更できます。

重要度	判断基準	初回応答目標
S1／重大	本番の対象サービス全体、または重要機能が利用不能で、合理的な回避策がない。	1 営業時間以内
S2／高	本番の重要機能が著しく劣化し、業務への重大な影響があるが、一部の回避策がある。	4 営業時間以内
S3／中	一部機能に支障があるが、対象サービスの主要利用は継続できる。	1 営業日以内
S4／低	一般的な質問、軽微な不具合、操作相談または機能要望。	2 営業日以内

営業時間外に受領した問い合わせの応答時間は、次の営業時間の開始時から算定します。S1 を含む 24 時間 365 日の有人対応は、注文書で優先サポートとして明示した場合に限り提供します。

初回応答とは、受付確認、重要度の確認、調査開始または追加情報の依頼をいいます。復旧、恒久対応または解決までの時間を保証するものではありません。初回応答目標の未達は、注文書に別段の定めがない限り、サービスクレジットの対象ではありません。

第 10 条（障害時の連絡および協力）

当社は、顧客に重大な影響を与える障害を確認した場合、合理的に可能な範囲で速やかに、登録メールアドレス、管理画面またはステータスページにより、影響範囲、開始時刻、暫定対応および復旧見込みを連絡します。

S1 相当の事象が継続する間、当社は、合理的に可能な範囲で、標準サポート時間内はおおむね 2 時間ごとに状況を更新します。復旧見込みは推定であり、確約を構成しません。

顧客は、技術担当者の確保、再現情報・ログの提供、設定確認、回避策の適用その他合理的に必要な協力を行います。協力の遅延により延長した時間は、第 5 条（SLA 除外事項）の除外事項として扱うことがあります。

対象サービスの利用不能が連続 60 分を超えた場合、または顧客データへ重大な影響が生じた場合、当社は、顧客から合理的な要請を受けたとき、原則 10 営業日以内に、原因、影響、復旧および再発防止の概要を提供します。ただし、セキュリティ、第三者の秘密または調査の妨げとなる情報を除きます。

第 11 条（セキュリティ事故、データ保護およびバックアップ）

セキュリティ事故、個人データの漏えい等、顧客データの消失・毀損または秘密保持違反に関する通知、協力および責任は、利用規約、DPA および適用法令に従います。これらの事象が利用不能を伴う場合に限り、本 SLA の可用性算定も適用します。

本 SLA は、プログラムの無欠陥、サイバー攻撃の完全な防止、データの完全性、AI 出力の正確性または個別の ETL 処理結果を保証するものではありません。

当社のバックアップ　に関する　措置は、DPA 別紙 3（データセキュリティ　措置）に定めます。RTO および RPO は、注文書で明示的に合意した場合を除き、契約上の保証値ではありません。顧客は、利用規約に従い、元データおよび必要なバックアップを維持します。

第 12 条（対象外機能および第三者サービス）

外部データソース、外部出力先、顧客ネットワーク、顧客が保有するクラウド環境、第三者 AI モデルその他の第三者サービスの可用性、応答時間、データ品質または仕様変更は、本 SLA の対象ではありません。

ただし、当社が本サービスの標準機能として組み込み、当社が管理する接続処理またはオーケストレーションの不具合は、第三者側の障害ではなく当社側の原因である範囲で、本 SLA の対象となります。

第 13 条（変更）

当社は、利用規約に定める手続に従い、本 SLA を変更できます。顧客の権利義務に重大な影響を与える変更は、法令上またはセキュリティ上直ちに適用する必要がある場合を除き、原則 30 日前までに通知します。

対象サービスの機能追加または提供形態の変更に伴い、当社は対象機能、測定方法または除外事項を合理的に更新できます。ただし、契約期間中のサービスレベルを実質的に低下させる変更は、注文書または利用規約に従います。

第 14 条（連絡先）

用途	連絡先
サポート依頼	[要入力：サポートポータル URL／サポート用メールアドレス]
サービス稼働状況	[要入力：ステータスページ URL]
契約・法的通知	利用規約および注文書に記載された法務通知先

別紙 A（月間可用性 99.5%の目安）

次の時間は、各月の全時間を対象時間と仮定した参考値です。実際の算定では、契約の有効期間および第 5 条（SLA 除外事項）・第 6 条（メンテナンス）の除外時間を反映します。

暦月	総分数	月間可用性 99.5%に相当する利用不能時間の目安
28 日	40,320 分	約 3 時間 21 分 36 秒
30 日	43,200 分	約 3 時間 36 分
31 日	44,640 分	約 3 時間 43 分 12 秒

以上