

## SiTest のシステム SLA

本 SiTest サービスレベルアグリーメント（以下「本 SLA」といいます。）は、当社がサービスを提供する SiTest の登録ユーザー（以下「登録ユーザー」といいます。）が、SiTest 利用規約に基づいて SiTest を利用するに際して、当社と登録ユーザーの間に適用される規約です。

### 1. 適用等

- (1) 本 SLA は、登録ユーザーが SiTest を使用するアカウント毎に個別に適用されるものとします。
- (2) 本 SLA に別段の規定がない限り、本 SLA は SiTest 利用規約に定める条件に従うものであり、本 SLA と SiTest 利用規約の内容が抵触する場合は、本 SLA が優先して適用されるものとします。
- (3) 本 SLA において別段の定めがない限り SiTest 利用規約において定義された用語は、SiTest 利用規約と同一の意味を有するものとします。
- (4) 当社は、SiTest 利用規約の定めるところにより、本 SLA を変更できるものとします。

### 2. サービスコミットメント

- (1) 当社は、登録ユーザーが、毎月の請求期間における月間稼働率（以下に定義します。）がそれぞれの場合において 99%以上の割合により本 SiTest を利用できるようにするため商業的に合理的な努力をするものとします（サービスコミットメント）。

$$\cdot \text{月間稼働率} = (\text{月間総稼働時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{月間総稼働時間} \times 100$$

・月間総稼働時間（単位：時間）

登録ユーザーが当月請求期間中に稼働する時間を 720 時間として計算します。

・累計障害時間（単位：時間）

3 分以上継続して以下の①②のいずれかに定める状態（以下、総称して「障害」といいます。）にあったと、当社確認した時間とします。障害時間の算出に際しては、30 分以上切り上げ、30 分未満切り捨てとします。

①登録ユーザーが SiTest 管理画面にアクセスできない状態

②登録ユーザーのトラッキングコード設置サイトのデータが計測できない状態

(2) 当社は、前(1)に定める月間稼働率が99%未満であり、かつ、その状態が当社の責に帰すべき事由に起因すると当社が判断した場合は、登録ユーザーの当月分の税抜きサービス利用料金(コンサルティング等システム利用分以外は除きます。以下同じ。)の一定割合に相当する金額(以下に定義される「調整金」)を翌月以降の利用料金から減額するものとします。

・「調整金」とは、以下の計算式に基づいて算出した金額(小数点以下切り捨て)をいいます。

$$\text{調整金} = (\text{当月分の税抜きサービス利用料金}) \times (1 - \text{月間稼働率})$$

(3) 前(2)にかかわらず、障害が以下の各号のいずれかに定める事由により生じたとき、当社は、前(2)に定める減額を行わないものとします。

①定期保守に伴う本サービスの中断の場合(この場合、当社は、中断する2週間前までに本サービスのホームページ上にその旨を表示するものとし、これにより、当社が登録ユーザーへの通知をしたものとみなします。)

②本サービスの保守を緊急に行う場合

③登録ユーザーが本SLA又はSiTest利用規約に違反した場合

④ユーザー環境、インターネット環境の不具合又はDNSサーバーの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる当社の設備以外の不具合による場合

⑤第三者からの攻撃又は妨害による場合

⑥原因の如何を問わず、障害が継続した時間を登録ユーザーが測定できない場合

⑦火災、停電等により本サービスの提供ができなくなった場合

⑧地震、噴火、洪水、津波等の天災により本サービスの提供ができなくなった場合

⑨戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合

⑩運用上あるいは技術上の理由により、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合

⑪SiTest利用規約第8条第1項各号に定める事由が生じた場合

### 3. 手続

(1) 登録ユーザーは、障害が発生したと考える場合、当社所定の申請書により、当該障害が発生した月の翌月15日までに、その事実並びに必要な事項を当該申請書に記入し、必要書類を添付の上、当社SLA窓口宛に郵送にて申告するものとします。

(2) 当社は、前(1)に定める申告に基づき調査した結果、2(2)(3)に基づいて減額を行う場合に該当すると判断したときは、障害が発生した月の翌月以降の利

用料金の請求額から控除する方法により、2 (2) に定める減額を行うものとします。

以上

## SiTest 減額申請書

SiTest のシステム SLA（以下「本 SLA」といいます。）に基づき、下記の通り減額の申請を行います。

### 記

#### ご契約者様情報

申請年月日	年 月 日
会社名	
登録メールアドレス	
ご登録者氏名	
ご記入者氏名	
電話番号	
SiTest Partner 代理申請の場合	
代理店会社名	
代理店担当者氏名	

#### お客様が認識された障害について

累計障害時間	
障害発生・収束日時等お分かりになる範囲でご記入ください。	

上記ご契約者様情報をご記入後、下記 SLA 窓口にご郵送をお願いします。

〒541-0048 大阪府大阪市中央区瓦町 2-4-7 新瓦町ビル 8F  
株式会社グッドキューブ SiTest 事業部 SLA 窓口 宛

株式会社グッドキューブは、本 SLA の定める要件を満たす場合は、所定の金額を障害が発生した月の翌月以降の利用料金から減額致します。