

Service Level Agreement

Service Level Agreement（以下「本 SLA」といいます。）は、タワーハートソリューションズ株式会社（以下、「当社」といいます。）との間で締結されたメルコルサービス（以下、「本サービス」といいます。）の利用契約に対して適用されます。なお、本 SLA に別段の規定がない限り、本規約において定義された用語は、本 SLA 上でも同一の意味を有するものとします。当社は本 SLA の条件を、本規約の定めに従い、本規約を変更する場合と同様の手続により変更することができるものとします。

本 SLA の適用範囲

本 SLA は原則として、本サービスに対して一律に定められますが、特定の機能に対して独自の SLA が定められる場合があります。この場合、機能ごとに個別に定められた独自の SLA は、本 SLA に優先して適用されます。

保証稼働率について

当社は、毎月の請求期間における月間利用可能時間割合（以下に定義します）が、99.87%以上（以下「保証稼働率」といいます。）となるように最大限の努力を行います。本サービスの月間利用可能時間割合が保証稼働率を満たさない場合には、契約者は以下に定めるサービスクレジットを受領することができます。

本 SLA における用語の定義

- ・月間利用可能時間：該当月の総時間数から、計画停止時間を除いた時間。なお、計画停止時間が当初の告知期間から延長された場合、その延長時間分は月間利用可能時間に含まれないものとします。
- ・計画停止時間：定期的な保守・メンテナンス等のために、本サービスの稼働を停止する時間
- ・ダウン：5分（300秒）以上継続してメール発砲による電話通知及びメルコル管理画面が利用不可能な状態
- ・月間ダウン時間：該当月内の「ダウン」と認定された時間数の合計
- ・月間利用可能時間割合：月間利用可能時間に対する、月間利用可能時間から月間ダウン時間を減じた時間の割合。 ※ (月間利用可能時間 - 月間ダウン時間) / 月間利用可能時間 × 100 (%)

サービスクレジット

月額利用可能時間割合が保証稼働率を満たさない場合、その割合に応じて、サービスクレジット（翌月分の利用料金請求に対する値引き）を発行します。なお、1円未満の金額は切り捨てるものとします。

- ・サービスクレジットは次回の利用料金の支払い時自動的に適用されます。サービスクレジットの発行後に利用契約が終了となった場合には、契約者からの要請に応じてサービスクレジットに相当する金額について別途返金の手続を行います。
- ・サービスクレジット金額の計算は、本サービスの利用料金のうち、サービスクレジット発行時における月額利用料金を対象とします。年間契約の場合は1ヶ月分の利用金額に換算した上でサービスクレジット金額を計算するものとします。

月間利用可能時間割合	サービスクレジット率
99.0%以上 99.87%未満	5%
95.0%以上 99.0%未満	10%
90.0%以上 95.0%未満	20%
90.0%未満	30%

稼働状況の確認

本サービスの稼働状況とは、メールを受けて電話を発信する機能とします。この機能は状況を定期的にモニタリングしており、障害発生時には当社ウェブサイト上において障害状況を公開しています。

月間利用可能時間割合計算例

6月10日に3分、6月15日に20分、6月20日に30分の停止が発生した場合。

月間利用可能時間（単位：分）

月間総時間：60分 × 24時間 × 30日 = 43,200分

計画停止時間：0分とする

月間ダウン時間（単位：分）

日付	ダウン時間	備考
6月10日	0分	5分に満たないため
6月15日	20分	
6月20日	30分	
6月合計	50分	

月間利用可能時間割合

$(43,200 - 50) / 43,200 \times 100 = 99.88\%$

したがって、この月の稼働率は保証稼働率を満たしています。

保証制限

本サービスのインフラは、負荷状況に応じて自動でスケールするようになっており、通常利用における負荷の増減に対しては、自動でリソースが最適な状態に調整されます。しかしながら、急激なトラッキング数の増加、データ取り込み量の増加、配信数の増加などが発生した場合には、リソースの追加が間に合わないことがあります。このような急激な利用増加に伴うダウンについては、SLAの対象外とします。