

サービス品質保証制度 (Service Level Agreement) 規約

平成 22 年 10 月 1 日制定 平成 25 年 1 月 5 日一部改訂

電子公告調査株式会社

第 1 条 (適用範囲)

本規約は、電子公告調査株式会社 (以下「当社」という。) が提供する「電子公告調査サービス」及び「電子公告実施の安心サポート (法律情報提供サービス)」(以下「本サービス」という。) に関し、当社と当社サービスを利用する者 (以下「お客様」という。) との間における本サービスのサービス品質保証制度 (以下、「SLA」という。) について適用されます。

第 2 条 (用語の定義)

本規約において、用語の意義は、当社の「電子公告調査サービス規約」第 2 条及び第 3 条に定めるところによります。

第 3 条 (システム名の定義)

本規約において、「本システム」とは、当該各号に定めるシステムを総称していうこととします。

- | | |
|--------------------|--|
| 一 電子公告調査システム (調査系) | 会社法第 942 条第 1 項に規定する電子公告調査を実施するためのコンピュータシステム |
| 二 電子公告調査システム (受付系) | 電子公告調査サービスの申込・変更・追加公告申込・PDF による調査受付通知書及び調査結果通知書の発行、電子公告実施の安心サポート (法律情報提供サービス) 等を提供するコンピュータシステム |

第 4 条 (SLA その 1、月間稼働率)

本システムの月間稼働率 99.5% を保証することとします。なお、月間稼働率は、以下の算式により求めるものとします。

$$\text{月間稼働率 (\%)} = \frac{\text{月間総時間数} - \text{ダウンタイム}}{\text{月間総時間数}} \times 100$$

なお、「ダウンタイム」とは、本規約第 7 条に定めるシステムが停止している時間をいい

ます。月間総時間数、ダウンタイムは、分単位とし、月間稼働率(%)は、小数点第2位を四捨五入して計算するものとします。

2 以下の各号の一に該当する場合は、前項の「月間総時間数」には、算入しないものとします。

- 一 当社のサーバ等の本システムの保守を定期的もしくは緊急に行う場合。
- 二 火災、停電などにより本システムの提供ができなくなった場合。
- 三 地震、洪水などの天災により本システムの提供ができなくなった場合。
- 四 戦争、動乱、騒乱、労働争議などにより本システムの提供ができなくなった場合。
- 五 その他、運営上、技術的に本システムの一時的な中断を必要と当社が判断した場合。

第5条(SLAその2、月間電子公告調査回数実施率)

電子公告調査システム(調査サーバ)による、1時間に1回頻度で行う電子公告調査回数の月間実施率100.00%を保証することとします。なお、月間電子公告調査回数実施率は、以下の算式により求めるものとします。

$$\text{月間電子公告調査回数実施率(\%)} = \frac{\text{月間総調査実施回数} - \text{月間調査不可能回数}}{\text{月間総調査回数}} \times 100$$

なお、月間電子公告調査回数実施率(%)は、小数点第2位を四捨五入して計算するものとします。

第6条(通知)

当社は、前2条に定める「月間稼働率」および「月間電子公告調査回数実施率」を2ヶ月に1回以上の頻度で、お客様にお知らせすることとします。

2 前項の通知は、次の方法によって行います。

- 一 当社ホームページに掲載する方法

第7条(サービスの計画的停止)

本システムを計画的に停止する場合は、以下の各号に定める方法によりお知らせすることとします。

- 一 定期的(月または年の一定の日に実施することが明らかなもの)な保守の場合は、当社ホームページに掲載する方法
- 二 前号に規定する定期的な保守以外の場合は、その保守の始期の1週間前までに停止の目的、停止期間等について、「電子公告調査サービス利用規約」第6条第1項の担当者登録に記載されたメールアドレスへのメールの発信する方法及び当社ホームページに掲載する方法

第8条（監視方法、ダウンタイムの集計方法）

本システムのダウンタイムを計測するため、監視サーバによる 24 時間 365 日の監視体制を構築し、以下の各号の項目について監視をします。ただし、「電子公告調査システム」に関するサーバは、インターネットの外部からアクセスができない設計になっているため、第二号に規定する項目を除きます。

- 一 ping 1 による死活監視
- 二 http 2、https 3 の各ネットワークサービスのポートの稼働状態
- 三 ハードディスクの使用状況

2 ダウンタイムは、障害発生時刻から障害復旧時刻までの分単位の時間の累計とします。障害発生時刻とは、監視サーバが異常を検知した場合、状況を詳しく調査後、サーバにアクセスできない状態（ダウン）と判断された時刻とします。障害復旧時刻とは、本サーバが利用できる状態になった時刻とします。

第9条（監視方法、電子公告調査の月間調査不可能回数の集計方法）

電子公告調査システムによる月間総調査実施回数および月間調査不可能回数を計測するため、電子公告調査サーバの調査回数の監視をします。

第10条（緊急を要するシステムの更新）

当社は、本件サービスの提供に致命的な支障がある場合、または支障を来すおそれがある場合、以下の手順に従い、すみやかにシステムの更新を行います。

- 一 状況をお客様に通知します。
- 二 システムを更新します。
- 三 原因および対応をお客様に通知します。

2 前項の通知はメール又はホームページに掲載する方法によって実施します。

第11条（ユーザーデスク）

当社は、ユーザーズデスクを設置し、本サービスに関するユーザーのご質問やご要望（苦情を含む。）を受け付け、すみやかに対応し回答します。

2 ユーザーズデスクは以下の窓口からお問い合わせを受け付けます。

- 一 電話番号 06-6223-2200（ただし、当社営業時間内に限ります。）
- 二 当社からお客様宛に、本サービスお申込時にお申込を受付けた旨のメールへのご返信などメールによるご連絡

3 前項によりお問合わせに適切に御回答できていなかった場合は、電子公告調査システム（受付系）のお問い合わせフォーム（SSL による暗号化通信）より受け付けます。

第 12 条（規約の変更）

当社は、本規約の改訂の必要が生じた場合には、担当者登録（電子公告調査サービス利用規約第 6 条第 1 項に基づく担当者登録）をした者に通知の上改訂します。

- 2 前項の規定にかかわらず当社は、担当者登録をした者に通知することなく、本規約を改訂することがあります。その場合は、改訂後の本規約は、当社ホームページに掲載した時点から効力を有するものとします。

1 p i n g (Packet Internet Groper)

主にネットワーク上のホストに到達可能かどうかを調べるために利用する最も基本的なプログラム。

2 h t t p (Hyper Text Transfer Protocol)

W e bサーバとクライアント(W e bブラウザなど)がデータを送受信するのに使われる通信仕様。

3 h t t p s (Hyper Text Transfer Protocol over transport layer Security)

W e bサーバとクライアント(W e bブラウザなど)がデータを送受信するのに使われる通信に 通信間の情報に暗号化機能 (SSL) を 追加した仕様。

以上

制定・改訂履歴

2010 年 10 月 1 日初版制定

2013 年 1 月 5 日一部改訂