

おもてなしSuite DX サービスレベル定義書

Revision 1.1
最終更新日:2025 年04月 01日
株式会社 ショーケース

1. 摘要

本書は株式会社ショーケース(以下、当社)が提供するクラウドサービスであるおもてなしSuite DXにおけるサービスレベル定義として適用する。

2. 用語定義

- ・ おもてなしSuite DXのフロントアプリケーション

ユーザーが利用するおもてなしSuite DXのブラウザアプリケーション（管理画面を含む）

- ・ 本サービス

おもてなし Suiteを本書の条件にて提供するサービス

- ・ クライアント

おもてなしSuite DXの提供を受け、サービスに対する費用を負担する顧客

- ・ ユーザー

クライアントのインターネットサービスを通して、おもてなしSuite DXを利用する者

- ・ システム

おもてなしSuite DXのサービスシステムを提供しているハードウェア、アプリケーション一式

3. サービス提供の範囲

本書において、ショーケースがクライアントに対して提供するITサービスは、以下の通りとします。

3.1. 対象アプリケーション

本書の対象とするアプリケーションは以下の通りとします。

- ・ おもてなしSuite DXのフロントアプリケーション

3.2. サービス停止となる事象と障害時間の考え方

以下のいずれかの事象が発生している場合(以下、障害)を、サービス停止とし、サービスの稼働率の測定基準に適用します。

おもてなしSuiteのフロントアプリケーションが動作しない状態

障害時間とは、当社が管理画面またはメールなどで報告した障害時間、またはクライアントがこれを証明できる時間をいいます。

3.3. サービス提供時間

本サービスは、保守・メンテナンス等による計画停止を除き、1日24時間、365日利用できるものとします。

3.4. サービス停止除外事項

以下のいずれかに該当する場合は、本書によるサービス提供範囲には適用されず、サービス稼働率の測定基準へも適用いたしません。

- ・ 事前の告知を行ったメンテナンスでの停止
- ・ クライアントが利用規約または法令などに違反したことによる停止
- ・ クライアントの都合による場合
- ・ ユーザーの利用するデバイスに起因する問題の場合
- ・ 天災事変など、非常事態による停止
- ・ 政府または政府機関の行為、法律・規則・命令の遵守、戦争、反乱、革命、暴動などの不可抗力の事態により本サービスの提供ができなくなった場合、その他当社が停止または中断を必要と判断した場合
- ・ 当社以外(第三者)のサービスに起因する障害

※本サービスが利用しているクラウドサービス「Amazon Web Services」を始めとする当社が利用している一切のサービス、またはサービス存続・改善目的で今後利用する第三者のサービスの障害に基づく停止は、月間サービス停止時間にはカウントいたしません。

4. サービス内容と目標設定

4.1. サービス概要

おもてなしSuite DXは、クライアントに対してローコードで入力フォーム並びにマイページが作成できるサービスを提供するものです。

4.2. 時間あたりのアクセス数

当社とクライアントの間で締結される本サービスに関する利用契約において当社の判断により上限が設けられる場合があります。

4.3. データのバックアップ

弊社サービスでは1日に1回以上、バックアップデータを保存します。当該データの保存は最低30日間とします。但し、バックアップ後から障害発生時までのデータベース更新は保証いたしません。

4.4. 目標復旧時間(RTO)

障害時目標復旧時間は24時間以内とします。

4.5. ログデータの保管期限

本サービスによって取得され、クライアントにて参照可能なログデータは、直近13か月まで遡ることを可能とします。

4.6. 可用性

稼働率 99.5% 以上(年間 最大 43.8 時間停止)を目標とします。
但し、計画停止を除きます。

5. 計画停止

システムのメンテナンスによる 5 分以上のサービス停止が発生する場合には、計画停止から 5 営業日前にメールにて計画停止の理由、計画停止の停止時間をクライアントに対して連絡します。計画停止は総合計時間8時間を限度とします。

6. 計画外の停止

天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、災害の予防もし

くは救援、交通もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な事項を内容とする通信、その他公共の利益のため緊急に行うことを要する通信を優先的に取り扱うために、ハウジングサービス事業者がサービスの制限、または中止する措置を取ることがあります。

7. 障害報告

何らかの障害により、計画停止以外のサービス停止が 30 分以上に渡り発生した場合、営業時間内は 24 時間以内、営業時間外は翌営業日以内に、障害発生時刻および期間、影響、原因をクライアントの担当者にメールもしくは電話にて報告します。

8. 停止によるペナルティー

当社は、当社の責めに帰すべき事由により、クライアントが本サービスをまったく利用できない状態が生じ、当社がそのことを知った時刻から連続して 72 時間以上その状態が継続した場合には、その利用することができなかった時間を 24 で除した数(小数点以下の端数は切り捨てます)に、本サービスに係わる月額基本利用料の 30 分の 1 を乗じて得た額を、クライアントの請求に基づき減額します。

9. サポート

9.1. ユーザーサポート

当社がサービスを通じて提供するコンテンツについてのユーザからの問合せは、クライアントのサポートを通じて行います。

9.2. クライアントサポート

メールまたは電話にてサポートいたします。

9.3. 営業時間

土日、祝祭日、または事前告知した休業日を除く 10 時～19 時とします。

9.4. 応答時間

営業時間内は 24 時間以内、営業時間外は翌営業日内の回答を目標とします。

9.5. 連絡先

サービスデスクの連絡先は以下の通りとします。

株式会社ショーケース おもてなし Suite 事業部

電話番号...03-5575-5108

メールアドレス...omotenashi-support@showcase-tv.com

9.6. 緊急連絡先

サービスデスク窓口時間以外で、以下の事象が発生した場合も、同様にサービスデスクへご連絡することができます。

・本サービスのシステムダウン、システムの全面停止、サービス障害

メールアドレス...fuguai_all@showcase-tv.com