

サービスレベルアグリーメント(SLA)

本 SLA は株式会社アトラスがお客様に対して提供するSMOOSYのサービスの仕様、その品質レベル、および相互の責任を記載したものです。

1. サポート提供時間・サポート対象

サポート提供時間

当サービスのサポート窓口は、日本時間の平日10時～17時30分(以下、「営業日」といいます)で対応いたします。土日祝日および弊社が指定する休業日(年末年始等)はサポート対象外となりますので、ご了承ください。弊社の指定する休業日については、弊社ウェブサイトを通じて事前にお知らせします。

サポート対象

当サービスでは、SMOOSYの管理者サイトにアクセスできる方を当社のサポート対象として対応いたします。会員やイベント参加者など管理者サイト以外からSMOOSYをご利用になるユーザーは、当社の直接的なサポート対象外とします。

2. 初回応答および対応時間

SMOOSYに関するお問い合わせ

サポート提供時間内にいただいたSMOOSYに関するお問い合わせには、営業日であれば48時間以内(休業日の場合は翌営業日以内)に一次返信を含む初回応答を行い、問題解決に向けた対応を開始いたします。対応を開始してから通常、解決までに2～3営業日を要しますが、内容の複雑さや状況によってはさらにお時間をいただく場合があります。その際は、必要に応じて進捗状況をご連絡いたします。

イベント管理機能(オプション)に関するお問い合わせ

イベント管理機能(2025年リリース予定)は、SMOOSYに付随するオプション機能であり、基本的に自己解決型の運用を想定しています。そのため、サポート提供時間内にいただいたお問い合わせには、営業日であれば72時間以内(休業日の場合は翌営業日以内)に一次返信を含む初回応答を行い、必要な対応を開始いたします。

対応を開始してから通常、解決までに5営業日を要しますが、内容の複雑さや状況によってはさらにお時間をいただく場合があります。その際は、必要に応じて進捗状況をご連絡いたします。

3. 稼働率(サービス利用期間全体の基準)と補償

稼働率の定義

稼働率は、システムの本番環境を対象に、以下の計算式で算出します:

稼働率 (%) = ((総稼働時間 - サービス停止時間) / 総稼働時間) × 100

- 総稼働時間: サービス提供期間中の総時間(24時間 × 利用日数)から、事前に通知済みの定期メンテナンス時間を差し引いた時間。
- サービス停止時間: サービスの利用が不可となった時間。ただし、以下に該当する停止時間は除外します:
 1. 事前に通知済みの定期メンテナンス時間
 2. お客様側の環境や設定に起因する障害
 3. 不可抗力(例:天災、洪水、火災など)
 4. 当社が利用する第三者サービス(例:AWS、決済代行会社、クラウドプロバイダー)の障害またはメンテナンスによる停止時間
 5. 通信回線やインターネット接続に起因する問題

稼働率目標

当サービスの月間稼働率目標は、99.9% です。

稼働率の補償対象期間

稼働率の補償対象期間は、SMOOSYの運用開始を会員に周知した後から適用されます。

稼働率未達時の補償

サービス利用期間中の月間稼働率を監視しています。稼働率が以下の基準を下回った場合、対象月の月額利用料で計算した補償額を提供します

- 99.0% ~ 99.8% : 月額利用料の10%
- 95.0% ~ 98.9% : 月額利用料の20%
- 95.0% 未満 : 月額利用料の30%

補償額は、対象月の月額利用料を上限とします。年間利用料全体からの補償は適用されません。補償の詳細については、お客様に個別に通知いたします。

補償対象のお知らせ

稼働率が目標を下回った場合、当社からお客様に通知し、必要な補償手続きを進めます。特段の通知がない場合、稼働率は目標値を達成しているものとみなされます。

責任の制限

当社は、当サービスの利用に伴う直接的な損害について、本SLAに基づく補償額を上限として責任を負いません。間接損害、特別損害、偶発的損害、逸失利益については、当社は責任を負いません。なお、当社の故意または重過失による場合を除きます。

(※)第三者サービスや外部要因の除外理由

当社サービスは、AWSや決済代行システム(ROBOT PAYMENT)、その他の第三者サービスのインフラを活用しています。これらの第三者サービスのメンテナンス停止や障害、不可抗力による問題については、当社の管理範囲外であるため、稼働率算定におけるサービス停止時間には含まれません。

4. 障害発生時の対応

サービスに障害が発生した場合は、メールやステータスページを通じて速やかにお知らせし、可能な限り迅速に復旧作業を行います。

5. データセキュリティとプライバシー

業界標準および法的要件に基づき、以下のポリシーと対策を講じて、顧客データの安全性とプライバシーを確保しています。

データ暗号化

すべての顧客データは、データ転送時(TLS/SSL)に暗号化されます。

データバックアップ

データは毎日自動バックアップされ、バックアップデータは3日間保持されます。

アクセス制御

顧客データへのアクセスは、認証された従業員にのみ許可され、厳密なアクセス管理が実施されます。多要素認証(MFA)を使用して、内部および外部のアクセスを保護します。

プライバシーポリシー準拠

サービスはGDPR(EU一般データ保護規則)およびその他の適用されるデータ保護法に準拠しています。顧客データの使用は、契約で定められた目的に限定されます。

セキュリティインシデントの対応

万が一セキュリティインシデントが発生した場合、発見後72時間以内に顧客に通知します。影響を最小限に抑えるための調査と是正措置を迅速に実施します。

セキュリティツールによる対応

脆弱性診断ツールで定期的にセキュリティ診断を実施するとともに、日々新たに報告される脆弱性について情報を収集しサービスへの影響を評価のうえ対応します。

外部からの攻撃への対応

外部からの攻撃に対してはWAF(Web Application Firewall)を利用して様々な外部からの攻撃(SQLインジェクションやクロスサイトスクリプティングなど)を検知・ブロックします。

6. お問い合わせ対応の優先度

お客様からの「緊急対応」のご要望については、以下の基準に基づき対応いたします。
ご連絡時に【緊急】等とお伝えいただきましても、下記基準に基づき対応いたしますので、ご注意ください。:

1. 高い緊急度
サービス全体の稼働に重大な影響を及ぼす可能性がある場合（例：サービス全体の停止、データ損失、セキュリティ侵害）は、最優先で対応いたします。営業日外でも迅速に対応いたします。
 2. 中程度の緊急度
一部機能が利用できないがサービス全体には大きな支障がない場合（例：データが正しく反映されない等）は、営業日内で優先的に対応いたします。
 3. 低い緊急度
軽微な表示不具合など運用に影響を及ぼさない場合は、通常対応として順次対応いたします。
 4. 通常対応
上記緊急度に該当しない案件については、通常対応として順次対応させていただきます。
-

7. 最終確認の責任

当サービスにて行ったカスタマイズや設定を含むすべての内容については、運用開始前にお客様にて最終確認をいただくこととしております。当サービスは、カスタマイズおよび設定を担当いたしますが、内容の正確性や品質の最終確認はお客様の責任とさせていただきます。万が一、運用開始後に修正が必要となった場合には、通常10営業日程度の対応期間を要し、場合により別途対応費用が発生することがございますので、あらかじめご了承ください。

8. スケジュールの遅延に関する対応

当社はシステム運用の開始にあたり、お客様と合意の上でスケジュールを提示いたします。スケジュールに対してお客様都合（例：必要な情報の未提出、決裁の遅れなど）で変更や遅延が発生した場合、その遅延分を繰り延べます。基本的に弊社側の作業工程を短縮するなどの対応は、お約束できかねます。各プロセスの期限内でのご確認およびご対応をお願いいたします。

9. ご協力をお願い

円滑なサポート提供のため「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を公開しております。ご確認いただき、皆様のご協力をお願いいたします。