

# サービスレベル合意書 (Service Level Agreement)

## 目的

サービスレベル合意書は、一般社団法人社会基盤情報推進協議会(以下「当協議会」といいます。)が運営するG空間情報センター(以下「センター」といいます。)と連携するMyCityForecast(以下「本サービス」といいます。)に関して、当協議会が別途定める「サービス利用規約(以下「利用規約」という)」に準じて、そのサービスレベルにつき補足するものです。

## サービス利用時間

本サービスの利用時間は「24時間365日」です。但し、利用規約に準じてメンテナンスなどのため事前に告知して停止する場合があります。

## 問い合わせ時間

本サービスの問い合わせの有人対応時間は、営業稼働日の10:00～17:00となります。当協議会の営業稼働日は原則として土日祝日を除く平日となりますが、別途年末年始など当協議会が定める休業日に関しましては事前に利用者に通知致します。またメールによるお問い合わせは24時間365日受付しておりますが、返信などが翌営業日以降になる場合があります。

## 問い合わせ方法

当協議会への問い合わせはG空間情報センターのサイトのトップページのメニュー「問い合わせ」からお願いします。その他のメール・電話等による問い合わせは受け付けていません。

## 稼働保証

本サービスは、月間のサーバー稼働率が99.5%以上であることを目標としています。万が一稼働率が99.5%を下回って稼働が確保できなかった場合でも、利用料の返金等は致しません。

## 稼働率の考え方

本サービスの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

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

月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間となります。

累計障害時間とは、以下のいずれかの状態が発生した状態で、当協議会が本サービスの障害情報で報告した時間または利用者がこれを証明することができる時間をいいます。

## その他

その他、一般条項などは利用規約に準ずるものとしますが、予め予期できない障害等が顕在化した場合は本サービスでご連絡します。

施行日:2017年5月31日