

文書責任者	取締役 宮村 亜矢子（登記上氏名：稲葉 亜矢子）
正式版原本	service-level-policy.md
SHA-256	13f83a1306bcf81ec8619035890b4ce96eda7c18f33a9193ec7ada9e2fec551d

NIDOME SLA・サポート条件

版：1.0 / 制定日：2026-08-26 / 適用日：2026-09-01

状態：社内承認済み。初期3社限定試行で適用し、一般提供は外部法務レビューの再検討後に別途判断します。

1. 適用

本条件は、NIDOMEの有償プランにおける可用性、保守、サポート受付、優先度およびサービス水準の取扱いを定めます。正式な保証値とサービスクレジット（利用料金の減額）は、個別契約または料金表で「保証」と明示された場合だけ適用されます。無料試用、プレビュー版、ベータ版および限定試行は、個別契約に異なる定めがない限り保証対象外です。

2. サービス提供時間

- 本サービスは、計画保守その他本条件に定める時間を除き、24時間365日の利用を目標とします。
- AWS検証環境・本番環境の受入前に行う限定試行では、月間可用性99.5%を非保証の運用目標とします。正式提供の保証値は、負荷、Multi-AZ、バックアップ・復元、外形監視および障害訓練の受入後に99.9%を保証できるか再審査します。
- 本条件制定時点ではAWS本番環境が未構築であるため、可用性保証とサービスクレジットは未発効です。個別契約に「保証」と明記しない限り、運用目標の未達だけを理由にサービスクレジット、返金または損害賠償は発生しません。

3. 月間可用性の計算

月間可用性は次の式で計算します。

$$\text{月間可用性} = (\text{対象月の総分数} - \text{対象停止分数}) / \text{対象月の総分数} \times 100$$

- 「対象停止」は、当社の1分間隔の外形監視において、本番環境の主要ログイン・APIを連続5分以上利用できない状態をいいます。
- 単一テナントだけの障害も、当該テナントについては対象停止へ算入します。軽微な表示不具合、主要業務を継続できる部分障害、有効な回避策がある状態、契約者環境または本条件の除外事由による状態は、個別SLAに異なる定めがない限り対象停止へ算入しません。
- 計測情報は、CloudFront経由の/`ready`等の受入済みエンドポイントへの外形監視、ALB・ECS・RDSのメトリクス、アプリケーションログおよび公開インシデント記録とし、具体的なエンドポイント、監視地点、部分障害の換算および判定情報は検証環境の受入で固定します。

4. 可用性計算からの除外

次の時間・事象は、対象停止に含めません。

- 事前通知した計画保守。可用性保証を個別契約へ明記する場合は原則として月4時間以内を除外し、超過部分の扱いは当該個別SLAに従います。非保証プランおよびAWS受入前の月4時間は契約上の上限ではなく運用目安です。
- 契約者またはユーザーの端末、ネットワーク、設定、認証情報、外部サービス契約に起因する事象。
- 契約者が利用上限を超え、または禁止行為を行ったことによる制限。
- インターネット、DNSその他当社の合理的支配を超える通信障害。

- 5. 災害、戦争、法令・行政命令その他不可抗力。
- 6. ベータ版、限定試行、プレビュー版または契約者が無償で試用する機能。
- 7. 当社が推奨する版、セキュリティ更新または設定を契約者が適用しないことに起因する事象。

第三者のサービス提供者による障害を一律免責とせず、当社の冗長化、提供者選定、復旧対応に合理的な不備がある場合の扱いは契約・リスク責任者が確認します。保証付きSLAまたはEnterprise個別条件を提供する場合は、外部法務レビューの再検討対象とします。

5. 計画保守

- 1. 通常の計画保守は、原則として7日前までに、本サービスまたは登録連絡先へ通知します。
- 2. セキュリティ修正、重大障害の予防その他緊急性がある場合、通知期間を短縮できます。
- 3. 通知には、予定日時、影響機能、想定時間、契約者側の必要作業を含めます。
- 4. データ移行その他リスクの高い作業は、バックアップ、切戻し条件、監視担当を事前に確認します。

6. サポート受付

項目	条件
受付方法	サービス内のサポートチケット、support@nidome.jp
通常受付時間	日本の土日、国民の祝日および当社が事前に案内する年末年始その他の休業日を除く 平日9:00～17:00 JST
緊急受付	エンタープライズ等の個別契約に対象者、最優先（urgent）、窓口、時間および料金を明記した場合だけ提供
対応言語	日本語。英語は個別契約または当社が対応可能な範囲に限る
問い合わせ可能者	契約者の管理者または指定連絡先

受付時間外のチケットは、次の受付時間開始時に受領したものとして扱います。標準プランの初回応答・解決目標は全優先度について通常受付時間内だけを加算し、暦時間による計算は24時間緊急対応と個別SLAを明記した契約の最優先（urgent）に限ります。現在のシステムは暦時間で期限を計算するため、本条件の発効前に実装変更と受入が必要です。

プラン別の標準サポート範囲は次のとおりです。具体的な応答目標、指定連絡先、会議、セキュリティ質問票、監査支援および個別作業は申込書または個別契約を優先します。

プラン	標準受付	取扱い
スターター	通常受付時間内のチケット	通常の待ち順で対応
スタンダード	通常受付時間内のチケット	スターターより優先して対応順を割当。ただし応答時間を保証しない
エンタープライズ	通常受付時間内のチケット、個別条件	指定連絡先、緊急受付、定例、個別SLAを見積可能

7. 優先度

優先度	判断基準	例
最優先（urgent）	本番環境全体または複数テナントの主要機能が停止し、代替手段がない。重大なセキュリティインシデント	ログイン不能、越境アクセスのおそれ、全体的なデータ更新不能
高（high）	主要業務へ大きな影響があり、限定的な回避策のみ	特定テナントの請求・証明発行不能、大規模取込失敗
通常（normal）	一部機能の不具合で業務継続可能	表示不具合、特定条件のエラー、操作方法の確認
低（low）	質問、設定支援、改善要望	文言、軽微なUI、将来機能の相談

当社は、影響範囲と回避策に基づき優先度を変更し、理由をチケットへ記録できます。

8. 応答・復旧目標

現在のアプリケーションに設定された内部目標は次のとおりです。プランにかかわらず、契約・リスク・運用承認を経て個別契約へ明記されるまでは保証値ではありません。

優先度	初回応答	解決目標
最優先 (urgent)	1時間	8時間
高 (high)	4時間	24時間
通常 (normal)	8時間	72時間
低 (low)	24時間	120時間

- 「初回応答」は、担当者が受領、優先度、次の確認事項または対応方針を返答することをいいます。自動受付だけでは初回応答としません。
- 「解決」は、恒久対応、暫定回避、仕様説明または契約者との合意によりチケットを解決状態とすることをいいます。
- 契約者の回答、承認、再現情報、アクセス許可、現物送付・確認または契約者指定の作業時間を待つ間は目標時間の計測を停止します。外部サービス提供者、通信事業者その他当社の合理的支配外にある第三者の対応待ちも、当社が合理的な回避策を講じ、必要な状況更新を行っている場合は停止できます。不可抗力、契約者環境、利用上限超過および契約者のセキュリティ設定に起因する期間も停止対象とします。当社自身の手配漏れ、合理的な回避策を講じないことまたは当社の責に帰すべき対応遅延は停止対象に含めません。
- 計測の停止・再開日時、理由および根拠をチケットへ記録します。契約者から5営業日以上回答がない場合、当社は事前通知のうえチケットを解決または終了でき、後日の連絡は新規チケットとして扱えます。
- 目標時間は解決を保証するものではなく、個別契約で保証と明示しない限り、未達だけを理由にサービスクレジット、返金または損害賠償は発生しません。

9. 契約者の協力

契約者は、対象テナント、店舗、発生日時、操作、リクエストID、画面、再現手順、影響、緊急連絡先を可能な範囲で提供します。パスワード、MFAシークレット、APIキー、不要な個人情報はチケットへ記載しません。

10. サービスクレジット

- サービスクレジット（利用料金の減額）は、保証値と適用条件を個別契約へ明記した契約者だけを対象とします。限定試行、試用版、ベータ版、プレビュー版および標準プランには付与しません。
- 月間可用性が保証値を下回った場合の減額率、段階および計算方法は、保証対象プランの個別契約に明記します。個別契約に記載がないプランへサービスクレジットを適用しません。
- サービスクレジットの請求期限は対象月終了後30日以内とし、契約者は影響日時とテナントを提示します。
- サービスクレジットは影響を受けたサービスの当月利用料を上限として将来の利用料へ充当し、現金返金、換金、譲渡および同一事象への重複適用を行いません。
- 法令上制限できない場合を除き、サービスクレジットは保証値未達に関する契約者の唯一の金銭的救済とします。当社の故意・重過失その他法令上制限できない責任は、本条で制限しません。

11. 連絡と報告

障害時の初報、更新、復旧報は障害連絡方針に従います。公開稼働状況ページは全プランへ提供します。重大インシデントの事後報告は影響を受けた契約者に限り、セキュリティ、他テナント情報、営業秘密および法的評価を除外・要約して提供します。月次可用性・サポート実績報告は個別契約に明記した上位プランだけを対象とし、個別集計、監査資料その他の追加報告は別途見積できます。

12. 問い合わせ

- サポート窓口: support@nidome.jp (2026-08-25に開通・外部往復確認済み)
- 緊急窓口: 標準サービスには24時間有人の緊急窓口を含みません。エンタープライズその他の個別契約で24時間対応を提供する場合に限り、対象者、対象優先度、連絡手段、対応時間および料金を個別契約へ明記します。
- 契約・SLA窓口: support@nidome.jp (2026-08-25に開通・外部往復確認済み)

以上