

Siteimprove システムの可用性

1. システムの可用性

- 1.1. **基準** Siteimprove は、Siteimprove ユーザー（以下「ユーザー」という）が 99% Siteimprove サービスにアクセスできる（以下「システムの可用性」という。）よう自己のシステム及び運用を維持するものとする。システムの可用性は、以下のとおり計算される：

$$\frac{[1 暦月の合計分数] - ([予定されたダウンタイム] + [予定外の停止時間])}{[1 暦月の合計分数] - [予定されたダウンタイム]} \times 100\%$$

予定されたダウンタイムは、第 4 条に定義されるものとする。「予定外の停止時間」とは、予定されたダウンタイムを除いてシステムが利用不可能となった分数をいう。予定外の停止時間は、第 1.3 条（例外）に定める例外を含まないものとする。

- 1.2. **監視及び管理** Siteimprove は、システムの可用性を満たし、または超えるために自己のシステム及び運用を定期的に監視し、かつ管理するものとする。監視及び管理は、Siteimprove 契約に含まれているサービスの機能、サーバー、ファイアーウォール、及び Siteimprove サービスのセキュリティに関するその他の要素を積極的に監視することを含むものとする。監視により、システムの可用性を脅かす合理的な恐れがある状況が特定された場合、Siteimprove が当該状況について知った場合、Siteimprove は、実際の、または潜在的な脅威を速やかに取り除く、もしくは緩和するために必要かつ商業上合理的な改善策を講じるものとする。Siteimprove サービス、もしくは Siteimprove サービスの一要素が利用不可能な場合、Siteimprove は、(a)停止状態を確認し、(b)停止状態が確認された場合、ユーザーが <https://status.siteimprove.com/> にてメールによるアラート通知を申し込んでいる限りにおいてユーザーに対して通知し、(c)停止状態を解消し、またはインターネットプロバイダーに問題があると判断された場合には、インターネットプロバイダーと共にサポートチケットをオープンし、かつ(d)ユーザーが第 1.2(b)条に定めるとおり、メールによるアラート通知を申し込んでいる場合に限り、停止状態の解消時に、ユーザーへその旨を調査結果とともに通知するものとする。
- 1.3. **例外** Siteimprove サービスが低下、または利用不可能となった原因が、(i)ユーザーが Siteimprove サービスを誤用したこと、(ii)ユーザーがインターネット接続できない場合、(iii)ユーザーがハードウェア又はソフトウェアの最低要件を満たさなかったこと、または(iv)予定されたダウンタイムによる限りにおいて、当該低下または利用不可能であった期間は、システムの可用性を計算する際に算入されないものとする。

2. **システムの応答率** Siteimprove は、Siteimprove サービスが、外部システムからの問い合わせに対して 95%の確率で 3 秒以内（以下「応答率」という。）に回答するようことを期すために自己のシステム及び運用を維持するものとする。応答率は、Siteimprove サービスが問い合わせを受けた時間から、該当するシステムから応答が送信される時間までとして測定されるものとする。応答率には、Siteimprove がシステムメンテナンスを実施している時間は含まれない。応答率は、Siteimprove が選択する第三者ソリューションにより測定されるものとし、書面により要請した場合は報告を受けることができる。
3. **責任** Siteimprove は、本書面に定める基準を満たすよう最善の努力を尽くすものとする。
4. **予定されたダウンタイム** Siteimprove は、ユーザーが <https://status.siteimprove.com/> にてメールによるアラート通知を申し込んでいる限りにおいて、予定された Siteimprove サービスの機能停止の旨（以下「予定されたダウンタイム」という。）を、メールによるアラート通知にて、24 時間以上前にユーザーに前もって通知するものとする。
5. **Siteimprove サービスのメンテナンス** Siteimprove は、システムの可用性を満たす、または超えるために、Siteimprove サービスのメンテナンスを定期的に行うものとする。当該メンテナンス・サービスには、ユーザーに対し(a)Siteimprove サービスに関する全てのアップデート、バグ修正、新リリース、新バージョン及びその他の改良、並びに(b)Siteimprove が Siteimprove サービスへのアクセスを維持し、または提供するために必要と見なすサービス及び修復の一切を提供、または行うことが含まれるものとする。