サービス品質保証制度　【DCS：SmartDB 版】

第 1 条　（総則）

DCS サービス品質保証制度（Service Level Agreement　以後、本ＳＬＡと呼ぶ）は、株式会社ドリーム・アーツ（以後、DA と呼ぶ）が契約者に対して提供する「DCS(ドリーム・アーツ クラウドサービス) SmartDB」の品質保証について定めるものです。
無償試用およびオプション、個別プラグインについては本制度の適用外となります。

第 2 条　（サービス提供時間）

(ア)サービス提供時間
本サービスのサービス提供時間は、（イ）例外事項を除き、24 時間 365 日とします。

(イ)例外事項
以下に該当する場合は、サービス提供を停止します。
(1)サーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修等のための計画停止（定期メンテナンスおよび不定期な計画停止を含む）
日本時間の毎日午前 1 時-3 時の 15 分間は定期メンテナンス時間とします。停止時刻は管理画面から確認できます。
定期メンテナンス中はサービスの一部、または全部の機能について、一時的に利用できないことがあります。
(2)サーバ、ソフトウェア等の調査や障害復旧等のための緊急停止
(3)DA の管理管轄外において、サービスを構成するコンピュータ又は通信回線等の事故による停止
(4)外部サービス（当社提供の別サービスを含む）に関連する停止
(5)DA 指定の動作環境外での使用による停止
(6)契約者からの求めによる停止
(7)その他不可抗力事由による停止
(8)契約者が本約款の第 13 条（サービス提供の停止）の各号のいずれかに該当したことによる停止

第 3 条（サービスレベル指標）

（ア）サービス稼働率
　99.9%（月間）
DA が定める監視サーバから本サービスに 1 分未満の間隔で定期的に接続し、連続して 5 分接続不能となった場合にサービス不能と判断します。稼働率はサービス不能と判断した時

間（分単位）の累積時間をもって算定し、DA が定める方法で報告を行います。
ただし、稼働率の算出には定期メンテナンスに要する時間を含めないこととする。

第 4 条　（ネットワーク回線）

(ア)回線速度・帯域
本サービスは、電気通信事業者（クラウド事業者）が提供する共有型の回線でインターネットに接続しています。帯域の保証はありませんが、速度についてはレスポンスを監視しサービスレベルの向上に努めます。

第 5 条　（賠償）

(ア)賠償の実行
DA は本ＳＬＡで保証したサービス品質を提供するように努力致しますが、万が一、品質がそれを下回った場合、本条（イ）に定める金額を賠償します。但し、本約款の免責事由に該当する場合はこの限りではありません。なお、DA が契約する電気通信設備等の提供事業者の責に帰すべき事由については、本約款の第 34 条 2 項に定めるとおりとします。

(イ)賠償金額
（1）サービス稼働率と賠償金額
本サービスの稼働率が 99.9%(月間)を下回った場合、以下のとおり月額利用料金を減額します。

99.9%以上	減額なし
95%以上 99.9%未満	月額利用料金×90 分の 1
90%以上 95%未満	月額利用料金×30 分の 1
85%以上 90%未満	月額利用料金×5 分の 1
70%以上 85%未満	月額利用料金×2 分の 1
70%未満	月額利用料金の全額

（2）賠償金額の上限
本サービスの賠償金額は、当該賠償適用月の利用料金をその上限とします。

(ウ)賠償の方法
上記の賠償基準が適用される事態が発生した場合は、次月の利用料金から当該基準に定める金額を減額するものとします。契約者からの賠償請求手続きは不要です。但し、この減額処理が行われずに契約が解除されるか更新されずに終了した場合は、当該減額は免責されたものとします。

第 6 条　（セキュリティ）

(ア)ファイヤウォール
本サービスを構成するシステムは、ファイヤウォール装置が設置されており、契約者の事由により HTTP を許可する場合を除き HTTPS 以外のプロトコルでの接続ができないように保護されております。

(イ)インタフェース
（1）暗号化通信
Web ブラウザと本サービスの Web サーバ間のデータ通信は、TLS により暗号化されています。利用可能な暗号化スイートは外部環境の推移にあわせて随時アップデートしていきます。
（2）ユーザー認証
本サービスの利用開始時には、DA が発行したログイン用 URL、または、サードパーティの IdP サービスにてユーザー認証を行います。契約者が登録したユーザーのパスワードはハッシュ化されてデータベースに保存される、または、サードパーティの IdP サービス上に保存されるため DA では関知致しません。

(ウ)脆弱性への対応
（1）アプリケーション脆弱性
本サービスを構成するアプリケーションは、定期的に外部の第三者機関による Web アプリケーションセキュリティ診断サービスにより、新たに変更された箇所を中心に脆弱性の有無について確認を行います。緊急性の高い脆弱性が発見された場合は、DA の判断のもとに速やかにアプリケーションの修正及び適用を行います。脆弱性情報については適宜サポートサイトにて公開します。

第 7 条（バックアップ）

(ア)バックアップの目的
バックアップはサービス継続の観点で実施しており、サービスが継続できないシステム障害が発生した場合に備え、サービスを復旧する目的で取得しています。ユーザーの誤操作等によるデータの紛失への対応は行っておりません。

(イ)バックアップの頻度
バックアップは日次及び、メンテナンス作業のタイミングで実施します。

第 8 条　（調査・報告）

(ア)システム稼働監視
監視サーバによる 24 時間 365 日の監視体制を構築し、以下の項目を監視します。
(1)ping による生存確認
(2)https、http の各ネットワークサービス
(3)システム負荷状況（CPU、メモリの使用状態）
(4)ストレージの利用率
(5)動作ログによるプロセスの動作状況

(イ)障害検知時の対応
サービス不能と判断される障害を検知した場合の対応手順は以下のとおりです。
(1)監視サーバより異常検知を知らせるメールを監視センターに送信
(2)サービス不能と判断した場合は事前に登録されたシステム情報配信先に対し状況を電子メールで通知
(3)障害復旧作業の実施
(4)障害復旧後、直ちにシステム情報配信先に対し、障害復旧を電子メールで通知
原因が明らかでない場合は、障害復旧後も原因解明にあたりその状況を逐次ご報告します。

(ウ)情報セキュリティインシデント発生時の対応
情報セキュリティインシデントが発生した場合の対応手順は以下のとおりです。
(1)事前に登録された契約者の担当者に対し状況を報告
契約者データの機密性、完全性、可用性に不備が生じ、契約者の事業運営における危険性が高いと思われる情報セキュリティインシデントについて、直ちに状況を報告します。
(2)情報セキュリティインシデント対応の実施
アプリケーション、インフラ環境、ネットワーク設定で適用可能な対処を行います。
(3)情報セキュリティインシデント対応内容を報告
情報セキュリティインシデントの対応後、直ちに契約者の担当者に対し、対応内容を報告します。原因が明らかでない場合は、情報セキュリティインシデントの対応後も原因解明にあたりその状況を逐次ご報告します。

第 9 条　（バージョンアップ）

（ア）バージョンアップの実施
本サービスのサービス利用料には、継続的なバージョンアップが含まれています。ただし、本サービス以外のシステム（連携・連動している他の業務システム、認証システム、外部メールサービス等）の、バージョンアップに伴う影響調査等については含まれておりません。

(イ)バージョンアップの頻度
定期メンテナンスおよび不定期な計画停止のタイミングでバージョンアップを実施する場合があります。

(ウ)バージョンアップ内容の通知
バージョンアップ作業は DA にて実施します。バージョンアップによって変更されるサービス内容は DA の定める方法でお客様へ通知します。

第 10 条 （プログラム修正）

(ア)プログラム修正の判断
DA が、本サービスを構成するアプリケーションプログラムにサービス停止につながる致命的な不具合があると判断した場合は、不具合の状況、プログラム修正の実施時期および実施に伴うサービス停止時間について通知を行うと共に、原則として不具合修正済みバージョンの適用を実施します。

第 11 条 （利用期限）

(ア)本サービスの利用期間終了後は、データへのアクセス及び復旧はできません。
(イ)個別約款等の解除は、各々の個別約款等に定める解約手順に従い、本ＳＬＡの保証は当該個別約款等の解除と同時に解除されます。

第 12 条 （一般事項）

(ア)契約者と DA との間で個別約款等が別途存在している場合、本ＳＬＡよりも当該個別約款等が優先します。
(イ)DA が第三者との合弁もしくは第三者による被買収が行われた場合は、本ＳＬＡに定める内容を見直す可能性があります。
(ウ)本ＳＬＡは社会的情勢、ビジネス環境、契約者の要望等により、その補償範囲、内容、条件、その他事項について常に見直しをかけ、更新を行って参ります。

2026 年 12 月現在
株式会社ドリーム・アーツ
東京都渋谷区恵比寿 4-20-3