

Service Level Agreement

最終更新日:2025年9月5日

Service Level Agreement(以下、「**本SLA**」といいます。)は、oVice株式会社(以下、「**当社**」といいます。)が運営する「oVice」及び「AI Pass」を通じて提供する各サービス(以下、「**本サービス**」といいます。)の品質の保証について定めるものであり、当社と契約者との間で締結された本サービスの利用契約に対して適用されます。なお、本SLAに別段の規定がない限り、本SLAは、「oVice利用規約」及び「AI Pass利用規約」(以下、「**本規約**」といいます。)の条件に従うものであり、本SLAにおいて定義された用語は、本規約と同一の意味を有するものとします。当社は本SLAの条件を、本規約の定めに従い、本規約を変更する場合と同様の手続により変更することができるものとします。

1. 本SLAの適用範囲

本SLAは、原則として本サービスに対して一律に定められますが、特定の機能に対して独自のSLAが定められる場合があります。この場合、機能ごとに個別に定められた独自のSLAは、本SLAに優先して適用されます。

本SLAが適用される対象者(以下、「**適用対象者**」といいます。)は、本サービスを有料で利用している契約者のうち、①本サービスの契約期間が1年間である契約者、及び②本サービスの契約期間が1か月間の契約者については90日以上継続して本サービスを利用した契約者です。

2. 保証稼働率について

当社は、適用対象者の四半期(以下に定義します。)の期間内における利用可能時間割合(以下に定義します。)が、99.87%以上(以下、「保証稼働率」といいます。)となるように最大限の努力を行います。本サービスの利用可能時間割合が保証稼働率を満たさない場合には、適用対象者は以下に定めるサービスクレジットを受領することができます。

3. 本SLAにおける用語の定義

- (1) 「四半期」: 毎年2月1日、5月1日、8月1日及び11月1日を開始日としその3か月後を終了日とする各期間。
- (2) 「利用可能時間」: 該当する四半期の期間の総時間数から、計画停止時間を除いた時間。なお、計画停止時間が当初の告知期間から延長された場合、その延長時間分は利用可能時間に含まれないものとします。
- (3) 「計画停止時間」: 定期的な保守・メンテナンス等のために、本サービスの稼働を停止する時間。
- (4) 「ダウン時間」: 該当する四半期の期間中に、5分(300秒)以上継続して、バーチャルスペースへの入退室、スペース内の音声通話、又は管理画面の操作のいずれかが利用不可能な状態であったと当社が認定した時間数の合計。
- (5) 「利用可能時間割合」(4. サービスクレジットに定める申請対象の四半期の期間中における利用可能時間割合をいいます。): 利用可能時間に対する、利用可能時間からダウン時間を減じた時間の割合。
※ $(\text{利用可能時間} - \text{ダウン時間}) / \text{利用可能時間} \times 100 (\%)$

4. サービスクレジット

適用対象者が本サービスのいずれかに登録した場合において、当該登録に係る本サービスの四半期の期間内における利用可能時間割合が、99.87%を下回った場合、適用対象者は、利用可能時間割合が保証稼働率を満たさないとして、当該期間の最終日の翌月15日

までに、当社が別途定める方法により、本SLAに基づくサービスクレジット付与の申請を行うことができるものとします。

当該申請を行った適用対象者(以下、「申請者」といいます。)に関して、上記登録に係る本サービスの四半期の期間内における利用可能時間割合が保証稼働率に満たないことが適正であると当社が認めた場合、当社は、申請者に対し、当該申請があった日の属する月の翌月末日までに、以下に定めるサービスクレジットを付与するものとします。

[サービスクレジットの割合]

申請対象の四半期の期間中における利用可能時間割合	サービスクレジット
99.0%以上99.87%未満	10%
95.0%以上99.0%未満	25%
95.0%未満	50%

当社は、当該申請があった日よりも後に初めて申請者に本サービスの利用料金の支払義務が発生する時点(以下、「サービスクレジット適用時点」といいます。)で、サービスクレジットを適用し、以下に定める算定方法で当社が計算した金額を、サービスクレジット適用時点において申請者に支払義務が発生した本サービスの利用料金の額から減額するものとします(但し、適用対象者がクーポン、プロダクト・キー及びチケット購入によって本サービスを利用している場合は、当該適用のある利用時間については利用可能時間の対象とはなりません。)。

〔減額される金額の算定方法〕

基礎利用料金×適用されるサービスクレジットの割合(上記[サービスクレジットの割合]記載の表に基づいて計算された割合をいいます。)

「基礎利用料金」とは、申請者が当社に対して上記申請を行った対象となる四半期の期間内に実際に支払った本サービスの利用料金3か月分に相当する金額をいいます。なお、年間契約により本サービスを利用している申請者については、当該申請者が実際に支払った年間利用料金を4で割った3か月分に相当する金額を基礎利用料金とし、計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を四捨五入するものとします。

但し、上記申請のあった日からサービスクレジット適用時点まで本サービスに関する契約が継続していない場合、付与されたサービスクレジットは失効し、本SLAに基づく利用料金の減額の適用はありません。

なお、申請者が、四半期の途中から本サービスの利用を開始した場合、本サービスの利用を開始した日から当該四半期が終了するまでの期間における利用可能時間をもとに利用可能時間割合を計算し、当該利用可能時間割合が保証稼働率を下回ったときにサービスクレジット付与の対象となります。また、申請者が上記の申請を行った日以降に本サービスに関する契約プランを変更した場合において、本SLAに基づいて当社が計算した減額金額が、サービスクレジット適用時点において申請者に支払義務が発生した本サービスの利用料金の額を上回ったときの減額の方法については、当社が別途定める方法によって対応します。

5. 稼働状況の確認

本サービスでは、その稼働状況を常時モニタリングしており、障害発生時には当社ウェブサイト上において障害状況を公開しています。

6. 保証制限

本サービスのインフラは、負荷状況に応じて自動でスケールするようになっており、通常利用における負荷の増減に対しては、自動でリソースが最適な状態に調整されます。しかしながら、急激なトラッキング数の増加、データ取り込み量の増加、配信数の増加などが発生した場合には、リソースの追加が間に合わないことがあります。このような急激な利用増加に伴うダウン時間の発生については、SLAの対象外とします。

以上