

GM0 オンライン本人確認サービス 顔認証 eKYC の品質保証 (SLA)

GM0 グローバルサイン株式会社(以下、「当社」という)は「GM0 オンライン本人確認サービス 顔認証 eKYC」(以下、「本サービス」という)の品質の水準を下記のとおり定め、これを保証します。

第1項 サービス品質の水準

月間のサービス稼働率が、99.0%以上であること。

第2項 稼働率の考え方

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。

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 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。

第3項 累計障害時間の考え

累計障害時間とは、5分以上継続して以下の各号のいずれかの状態(以下、「障害」という)が生じたことを、当社が当社ホームページの障害情報で報告した時間または本サービスの契約者(以下、「利用者」という)がこれを証明することができる時間をいいます。

1. 本サービスの API の応答がない状態
2. 本サービスの API に全くアクセスできない状態
3. 本サービスの結果がエラーとなるもしくは正しくない状態
4. 但し、前3号については、障害の結果によるものではなく、正常稼働におけるエラー通知である場合を除く。

第4項 SLA 適用除外条件

第1項および第3項の要件を満たす場合であっても、以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は補償を行わないものとします。

1. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
2. 利用者が、契約に違反したことに起因する場合
3. 利用者が構築した環境に起因する障害
4. ドライバー又は OS 上の不具合による場合
5. 利用者のクライアント PC 環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
6. 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
7. 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
8. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
9. 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
10. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合

第 5 項 稼働率に伴う補償

当社は、利用者が利用する本サービスにおける月間稼働率が 99.0%に満たなかった場合、月間稼働率が 99.0%を下回った月の月額費用及び、前月のトランザクション費用の 10%または合理的に見積もることが可能な、当該障害により疎通できなかったトランザクション数×費用のどちらか少ない方を上限として補償いたします。

第 6 項 稼働率に伴う補償申請

[申請]

利用者は、本サービスの月間稼働率が 99.0%を下回ったと考える場合、当社所定の様式により、当月の翌月 15 日までにその事実を当社に申告するものとします。当社は、当該申請に基づき調査した結果、当社の責に帰すべき事由により生じた障害に起因し、当月における月間稼働率が 99.0%を下回ったと当社が判断した場合に限り、補償を行います。

[申請方法]

お客様の月間のサーバー稼働率が 99.0%に満たなかった場合、以下の方法で「補償申請」を行ってください。

当社担当者宛に下記の必要事項をメールに記入してお送りください。

- ・ 貴社のクライアント ID
- ・ 障害が発生した日時
- ・ 障害が収束した日時
- ・ 当該障害により疎通できなかったトランザクション数の見積もりと根拠

(以上)