

Spalish サービスレベルアグリーメント (SLA)

株式会社ストラテジーアンドパートナー

第1条 (目的および位置づけ)

- 本SLAは、株式会社ストラテジーアンドパートナー（以下「当社」という。）が提供する内装イメージ生成AIサービス「Spalish」（以下「本サービス」という。）について、当社が目標とするサービス品質の水準を定めるものである。
- 本SLAは、本サービスの利用規約と一体をなすものとし、利用規約と本SLAの内容に齟齬がある場合は、利用規約が優先する。
- 本SLAに定める数値は、当社が達成に努める目標値（サービスレベル目標）であり、その達成を法的に保証するものではない。

第2条 (適用範囲)

- 本SLAは、本サービスの有料プランを契約する利用者に適用する。
- 無料プランおよびトライアル利用は、本SLAの適用対象外とする。

第3条 (定義)

用語	定義
サービス提供時間	24時間365日。ただし計画メンテナンス時間を除く。
月間稼働率	$(\text{当月の総時間} - \text{累計ダウンタイム}) \div \text{当月の総時間} \times 100(\%)$ 。計画メンテナンスおよび第9条の適用除外事由によるダウンタイムは算入しない。
ダウンタイム	本サービスの主要機能（ログイン、画像アップロード、画像生成の受付）が全面的に利用できない状態が15分以上継続した時間。
計画メンテナンス	当社が事前に通知して行う保守作業の時間。
営業時間	平日10:00～18:00（土日祝日および当社指定休業日を除く）。

第4条 (目標稼働率)

- 当社は、本サービスの月間稼働率99.5%以上を目標とする。
- 月間稼働率が目標を下回った場合、当社は原因の分析と再発防止策を講じ、利用者から請求があったときはその概要を報告する。

第5条 (計画メンテナンス)

- 当社は、計画メンテナンスを行う場合、原則として3営業日前までに本サービス上の表示または電子メールにより通知する。
- 計画メンテナンスは、原則として日本時間の深夜帯（22:00～翌8:00）に実施するよう努める。
- 緊急のセキュリティ対応等、やむを得ない場合は、事前通知なくメンテナンスを実施することがある。この場合、当社は事後速やかに内容を通知する。

第6条(障害対応)

当社は、障害を以下のとおり区分し、それぞれの目標時間内に一次応答(受領確認および初期切り分け結果の連絡)を行うよう努める。

区分	状態の例	一次応答目標	状況報告
重大	全利用者がログインまたは画像生成を利用できない	営業時間内4時間以内	解消まで1営業日ごと
中度	一部機能(共有、比較、書き出し等)が利用できない	1営業日以内	解消まで2営業日ごと
軽微	表示崩れ等、回避手段のある不具合	3営業日以内	対応方針決定時

障害の検知は、当社の監視システムおよび利用者からの申告による。営業時間外に発生した重大障害については、翌営業日の営業時間開始をもって一次応答目標の起算点とする。

第7条(サポート窓口)

- 1 サポート窓口は、本サービス内の問い合わせフォームおよび当社指定の電子メールアドレスとする。
- 2 サポートの受付は24時間可能とし、回答は営業時間内に行う。問い合わせへの初回回答は、受付から1営業日以内を目標とする。
- 3 電話によるサポートは、本SLAの対象外とする(個別契約で定めた場合を除く)。

第8条(データの管理)

- 1 当社は、利用者のプロジェクトデータおよび生成画像を、1日1回以上の頻度でバックアップする。
- 2 障害によるデータ復旧が必要となった場合、当社は直近のバックアップ時点(最大24時間前)への復旧を目標とする(目標復旧時点:24時間)。
- 3 重大障害発生時のサービス復旧は、障害認知から24時間以内を目標とする(目標復旧時間:24時間)。
- 4 利用者が解約した場合、当社は解約日から30日経過後、当該利用者のデータを削除できるものとする。利用者は解約前に必要なデータを自ら書き出すものとする。

第9条(AI生成機能に関する特則)

- 1 本サービスの画像生成機能は、外部事業者が提供するAIモデルおよびAPIを利用して提供される。当該外部サービスの障害、仕様変更、提供終了等に起因する機能の停止または品質低下について、当社は本SLA上の責任を負わない。ただし、当社は代替手段の確保に努める。
- 2 AIにより生成される画像の内容、品質、正確性、特定目的への適合性(建築基準、消防法、保健所基準等への適合を含む)は、本SLAの対象外とする。生成画像はイメージ共有を目的とするものであり、設計図書・施工図面として利用することはできない。
- 3 画像生成が当社または外部APIの障害により完了しなかった場合、当該生成は利用者の生成可能枚数に算入しない。
- 4 生成結果が利用者の意図と異なることは、障害およびダウンタイムに該当しない。

第10条(適用除外)

以下の事由による本サービスの停止または品質低下は、ダウンタイムおよび本SLAの適用対象に含めない。

- 1 外部AI API、ホスティング事業者、決済事業者その他の第三者サービスの障害または仕様変更
- 2 利用者の通信環境、端末、ブラウザ等、利用者側の環境に起因する事由
- 3 利用者による利用規約違反または不正利用
- 4 天災、停電、通信回線の障害、感染症の流行、法令・行政指導による制限その他の不可抗力
- 5 計画メンテナンスおよび緊急メンテナンス
- 6 無料プランおよびトライアル利用における停止または制限(生成枠の上限到達による一時停止を含む)

第11条(本SLAの変更)

- 1 当社は、本サービスの内容、運用体制または外部サービスの変更に応じて、本SLAを変更することができる。変更する場合、当社は効力発生日の14日前までに本サービス上の表示または電子メールにより通知する。
- 2 当社は、本SLAの達成状況を四半期ごとに確認し、目標値の見直しを行う。

制定日: 2026年 7月 13日

株式会社ストラテジーアンドパートナー