「mixway API」利用規約

2019年7月1日制定
2024年2月22日改訂

株式会社ヴァル研究所

第1章 総則

第 1 条(利用規約の適用)

1. 株式会社ヴァル研究所(以下「当社」といいます。)は、「mixway API」利用規約(以下「利用規約」といいます。)に基づき、当社が運営する「mixway API」を提供します。
2. 利用規約を変更する特約(書面で合意されたものに限ります。)が存在するときは、特約が適用される部分について、特約が利用規約よりも優先されます。
3. 利用規約は、日本語で書かれたものを正式なものとします。日本語で書かれた利用規約と、英語で書かれた利用規約に相違があるときは、日本語の利用規約が適用されます。

第 2 条(定義)

当社は、利用規約において、次の用語をそれぞれ次の意味で使用します。

(1)本サービス
　利用規約に基づき当社がサービスとして契約者に提供する「mixway API」
　なお、「mixway API」は 「駅すぱあと API」上に構築されています。

(2)契約者
　利用規約に基づく利用契約を当社と締結し、本サービスの提供を受ける者

(3)利用契約
　利用規約に基づき当社と契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約

(4)利用契約等
　利用契約及び利用規約(特約が存在するときは、特約が含まれます。)

(5)契約者設備
　契約者が、本サービスの提供を受けるために設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア

(6)本サービス用設備
　当社が、本サービスを提供するにあたり設置するコンピュータ、電気通信設備その他の機器及びソフトウェア

(7)通信回線
　当社が、本サービスを提供するために電気通信事業者より借り受ける電気通信回線

(8)消費税等
　消費税法及び同法に関連する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額その他契約者が支払に際して負担すべき公租公課

(9)認証キー
　本サービスを使用することができる環境にて、本サービスを使用するために契約者に発行されるキー

(10)契約者のパートナー
　契約者と取引関係があり、契約者に発行した認証キーを利用する第三者

第 3 条(通知)

1. 当社から契約者への通知は、当社が定める方法(例えば、書面の郵送、電子メールの送信、Webサイトへの掲載)により行います。
2. 当社から契約者への通知が、電子メールの送信又はWebサイトへの掲載によって行われる場合、当該通知は、電子メールの送信又は本サービスのWebサイトへの掲載がなされた時点から効力を生じるものとします。

第 4 条(利用規約の変更)

当社は、利用規約を随時変更することがあります。この場合、契約者の利用契約等の内容は、変更後の新利用規約に変更されるものとします。ただし、特約が存在するときは、その特約の効力は存続します。

第 5 条（権利義務譲渡の禁止）

契約者は、あらかじめ当社の書面による承諾がない限り、利用契約上の地位、利用契約に基づく権利又は義務の全部又は一部を他に譲渡してはならないものとします。

第 6 条（合意管轄）

契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって合意による専属管轄裁判所とします。

第 7 条（準拠法）

利用契約等の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法は、日本法とします。

第 8 条（協議等）

利用契約等に規定のない事項及び規定された項目について疑義が生じた場合は両者誠意を持って協議の上解決することとします。なお、利用契約等の何れかの部分が無効である場合でも、利用契約等全体の有効性には影響がないものとし、かかる無効の部分については、当該部分の趣旨に最も近い有効な規定が適用されます。

第2章 契約の締結等

第 9 条（利用契約の締結等）

1. 利用契約は、本サービスの利用希望者が、当社が定める形式の利用申込書を当社に提出し、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとします。
   なお、本サービスの利用希望者は、利用規約の内容を承諾の上、かかる申込を行うものとします。利用希望者は、本サービスの利用申込書を当社に提出した時点で、本サービスの利用規約の内容を承諾しているものとみなされます。
2. 利用契約の変更は、契約者が、当社が定める形式の利用変更申込書を当社に提出し、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとします。
3. 当社は、本サービスの利用希望者及び契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、利用契約又は利用変更契約を締結しません。
   （1）本サービスに関する金銭債務の不履行、その他利用契約等に違反したことを理由として利用契約を解除されたことがあるとき
   （2）利用申込書又は利用変更申込書に虚偽の記載、重大な誤記又は記入もれがあったとき
   （3）金銭債務その他利用契約等に基づく債務の履行を怠るおそれがあるとき
   （4）その他当社が不適当と判断したとき

第10条（契約者情報の変更通知）

1. 契約者は、その商号若しくは名称、本店所在地若しくは住所、連絡先その他利用申込内容の契約者にかかわる事項に変更があるときは、当社が定める方法で、変更予定日の1ヶ月前までに当社に通知するものとします。
2. 当社は、契約者が前項に定める通知を怠ったことにより、当社から契約者への通知が到達しないなどの事由により、契約者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第11条（一時的な中断及び提供停止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者への事前の通知又は承諾を要することなく、本サービスの提供を中断することができるものとします。
   （1）本サービス用設備の故障により保守を行う場合
   （2）運用上又は技術上の理由でやむを得ない場合
   （3）その他天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合
2. 当社は、本サービス用設備の定期点検を行うため、契約者に事前に通知の上、本サービスの提供を一時的に中断できるものとします。
3. 当社は、契約者が第14条（当社からの利用契約の解約）第1項各号のいずれかに該当する場合又は契約者が利用契約等に違反した場合には、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
4. 当社は、前各項に定める事由のいずれかにより本サービスを提供できなかったことに起因して、契約者、契約者のパートナー又はその他の第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。

第12条（利用期間及び利用料金）

1. 契約者及び当社は、本サービスの利用期間及び利用料金を、第9条（利用契約の締結等）第1項に基づく提出及び承諾により、定めるものとします。契約者又は当社が、利用期間満了の1ヶ月前までに、相手方へ利用契約の変更又は終了の通知をしない場合は、同一の期間・条件にて更に継続されるものとし、その後も同様とします。
2. 当社は、本サービスの利用期間満了の1ヶ月前までに、契約者に利用契約の変更内容を通知することにより、更新後における本サービスの利用料金その他の利用契約内容を変更することができるものとします。
3. 利用申込書で利用期間を定めていない場合、当社は、前項に定める利用契約内容の変更を、1ヶ月以上の予告をもって行うものとします。

第13条（契約者からの利用契約の解約）

契約者は、本サービスの解約を希望する場合は、解約希望日の1ヶ月前までに当社に解約の通知をするものとします。ただし、第21条（本サービスの利用料金）第2項に基づき、権利者へのライセンス料の支払いがある場合、又は、サブライセンスで提供されるオプション機能（例えば、「駅すぱあと」に搭載されていない交通機関情報）を利用する場合は、解約希望日の3ヶ月前までに当社に解約の通知をするものとします。なお、支払い済み利用料金は返還されないものとします。

第14条（当社からの利用契約の解約）

当社は、契約者が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、契約者への事前の通知若しくは催告を要することなく利用契約の全部若しくは一部を解約することができるものとします。

（1）利用申込書、利用変更申込書又は当社への通知に、虚偽又は重大なもれがあった場合
（2）支払停止又は支払不能となった場合
（3）手形又は小切手が不渡りとなった場合
（4）第三者から差押え、仮差押え若しくは競売の申立を受けた場合又は公租公課の滞納処分を受けた場合
（5）契約者自身を対象とする破産の申立がなされた場合、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申立がなされた場合又は信用状態に重大な不安が生じた場合
（6）営業許認可に関する行政処分（例えば、営業許可の取消、停止）を受けた場合
（7）利用契約等に違反し当社がかかる違反の是正を催告した後合理的な期間内に是正されない場合
（8）解散、減資、営業の全部又は重要な一部の譲渡の決議をした場合

（9）利用契約等を履行することが困難となる事由が生じた場合

第15条（本サービスの廃止）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの全部又は一部を廃止するものとし、廃止日をもって利用契約の全部又は一部を解約することができるものとします。
   （1）廃止日の6ヶ月前までに契約者に通知した場合
   （2）天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合
2. 前項に基づき本サービスの全部又は一部を廃止する場合、当社は、既に支払われている利用料金のうち、本サービスが提供されない日数に対応する額を日割計算にて契約者に返還するものとします。

第16条（契約終了後の処理）

契約者は、利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって当社から機器、ソフトウェア及びそれに関わる資料（当該ソフトウェア及び資料においては、全部又は一部の複製物を含みます。以下同じとします。）を貸与されているときは、直ちに当社に返還しなければなりません。また、契約者設備に格納されたソフトウェア及び資料については、契約者が消去しなければなりません。

第3章 サービス

第17条（本サービスの種類と内容）

1. 契約者が利用できる本サービスの種類及びその内容（例えば、どのオプション機能を選択するか）は、利用契約にて定めるものとします。
2. 契約者は以下の事項を了承の上、本サービスを利用するものとします。
   （1）第33条（免責）第1項各号に掲げる場合を含め、本サービスに当社に起因しない不具合が生じる場合があること
   （2）当社に起因しない本サービスの不具合については、当社は一切その責を免れること
3. 次の事項については、利用契約において、明示的に追加されている場合を除き、契約者へ提供されないものとします。
   （1）ソフトウェア及びハードウェアに関する問い合わせ並びに障害対応
   （2）消耗品（例えば、データ記録媒体、プリンタ用トナー、用紙）の供給
   （3）本サービスにかかるデータ（例えば、交通機関の時刻表や運賃）の内容、変更等に関する問合せ対応
4. 本サービスの利用契約は、契約者に本サービスの使用権が与えられるものであり、本サービスに関する知的財産権その他の財産権が契約者に譲渡されるものではありません。

第18条（本サービスの利用地域）

契約者は、各国の法律又は利用契約等の定めがある場合を除き、本サービスの利用地域については、制限されません。

第19条（ヘルプデスク）

当社は、別紙に定めるヘルプデスクを設置し、利用契約等に基づき、契約者に対してサポートサービスを提供するものとします。

第20条（再委託）

当社は、契約者に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者に再委託することができます。この場合、当社は、当該再委託先（以下「再委

託先」といいます。)に対し、当該再委託業務遂行について、利用契約等で定められた当社の義務(第30条(秘密情報の取り扱い)及び第31条(個人情報の取り扱い)が含まれます。)と同等の義務を負わせるものとします。

第4章 利用料金

第21条(本サービスの利用料金)

1. 本サービスの利用料金は、第9条(利用契約の締結等)第1項に基づき、当社によって承諾された利用申込書により、定められるものとします。
2. 本サービスの種類によっては、契約者は、本サービスの利用料金とは別に、権利者へのライセンス料の支払いが必要となります。(例えば、鉄道時刻情報)

第22条(利用料金の支払義務)

1. 契約者は、利用期間について、当社によって承諾された利用申込書に定める利用料金及びこれにかかる消費税等を利用契約等に基づき支払うものとします。なお、契約者が本条に定める支払を完了しない場合、当社は、第11条(一時的な中断及び提供停止)第3項の定めに従い、本サービスの提供を停止することができるものとします。
2. 利用期間において、第11条(一時的な中断及び提供停止)に定める本サービスの提供の中断、停止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、契約者は、利用期間中の利用料金及びこれにかかる消費税等の支払を要します。

第23条(利用料金の支払方法)

契約者は、本サービスの利用料金及びこれにかかる消費税等を、次の各号のいずれかの方法で支払うものとします。なお、次の各号の支払に必要な振込手数料、海外送金手数料その他の費用は、契約者の負担とします。

(1)振込みにより決済する場合:

契約者は、当社が発行する請求書に従い、当社が指定する期日までに当社の指定する方法により、当社又は当社指定の日本国内にある金融機関に振込むものとします。

(2)その他:

契約者は、当社が別途定める支払方法により支払うものとします。

第5章 契約者の義務等

第24条(自己責任の原則)

1. 契約者は、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者(国内外を問いません。本条において以下同じとします。)に対して損害を与えた場合、又は第三者から苦情や損害賠償の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。契約者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、又は第三者に対して苦情や損害賠償の請求を行う場合においても同様とします。
2. 本サービスと連携して契約者が提供又は伝送する情報(コンテンツ)については、契約者の責任で提供されるものであり、当社はその内容(例えば、信頼性、正確性、安全性)についていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとします。
3. 契約者は、契約者がその故意又は過失により当社に損害を与えた場合、当社に対して、当該損害の賠償を行うものとします。

第25条（本サービス利用のための設備設定・維持）

1. 契約者は、自己の費用と責任において、当社が定める条件にて契約者設備を設定し、契約者設備及び本サービス利用のための環境を維持するものとします。
2. 契約者は、本サービスを利用するにあたり自己の責任と費用をもって、電気通信事業者の電気通信サービス（インターネット接続）を利用して、契約者設備を本サービス用設備に接続するものとします。
3. 契約者設備、前項に定めるインターネット接続並びに本サービス利用のための環境に不具合がある場合、当社は契約者に対して本サービスの提供の義務を負わないものとします。
4. 当社は、当社が本サービスに関して保守、運用上又は技術上必要であると判断した場合、契約者が本サービスにおいて提供、伝送する情報について、監視、分析、調査等を行うことができます。

第26条（認証キー）

1. 契約者は、次項に定める場合を除き、認証キーを第三者に開示、貸与、共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理するものとします。認証キーの管理不備、使用上の過誤、第三者の使用により契約者、契約者のパートナー又はその他の第三者が損害を被った場合でも、当社は一切責任を負わないものとします。当社は、契約者の認証キーが用いられて実行された行為を、全て契約者による行為とみなします。
2. 契約者は、認証キーを契約者の責任のもとで契約者のパートナーに使用させることができるものとします。契約者のパートナーが契約者の認証キーを用いて本サービスを利用した場合、当該行為は契約者の行為とみなされるものとし、契約者はかかる利用についての利用料金の支払その他の債務一切を負担するものとします。また、当該行為により当社が損害を被った場合、契約者は当該損害を補填するものとします。
3. 契約者は、契約者のパートナーに対して、利用契約等に定める契約者の義務を遵守させるものとします。

第27条（禁止事項）

1. 契約者は本サービスの利用に関して、以下の行為を行わないものとします。
   （1）当社若しくは第三者の著作権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為
   （2）本サービスの内容や本サービスにより利用しうる情報を改ざん又は消去する行為
   （3）利用契約等に違反して、第三者に本サービスを利用させる行為
   （4）鉄道時刻情報の利用により生成されるデータを保持し続ける行為、又は保持して再利用する行為（鉄道時刻情報は、毎回取得される必要があります。）
   （5）本サービスの利用により生成されるデータを二次利用・転売する行為
   （6）法令若しくは公序良俗に違反し、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為
   （7）他者を差別若しくは誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
   （8）詐欺等の犯罪に結びつく又は結びつくおそれがある行為
   （9）わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待にあたる画像、文書等を送信又は掲載する行為
   （10）無限連鎖講を開設し、又はこれを勧誘する行為
   （11）第三者になりすまして本サービスを利用する行為
   （12）ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為
   （13）無断で第三者に広告、宣伝若しくは勧誘のメールを送信する行為、又は第三者が嫌悪感を抱く、若しくはそのおそれのあるメール（嫌がらせメール）を送信する行為
   （14）本サービス用設備、第三者の設備又は通信回線の利用若しくは運営に支障を与える行為、又は与えるおそれのある行為
   （15）その行為が前各号のいずれかに該当することを知りつつ、その行為を助長する態様・目的でリンクをはる行為

2. 契約者は、前項各号のいずれかに該当する行為がなされたことを知った場合、又は該当する行為がなされるおそれがあると判断した場合は、直ちに当社に通知するものとします。
3. 当社は、本サービスの利用に関して、契約者の行為が第1項各号のいずれかに該当するものであること又は契約者の提供した情報が第1項各号のいずれかの行為に関連する情報であることを知った場合、事前に契約者に通知することなく、本サービスの全部又は一部の提供を一時停止し、又は第1項各号に該当する行為に関連する情報を削除することができるものとします。ただし、当社は、契約者の行為又は契約者が提供又は伝送する(契約者の利用とみなされる場合も含みます。)情報を監視する義務を負うものではありません。

第6章 当社の義務等

第28条(善管注意義務)

当社は、第12条(利用期間及び利用料金)第1項で定められた本サービスの利用期間中、善良なる管理者の注意をもって本サービスを提供するものとします。

第29条(設備の障害)

1. 当社は、本サービス用設備又は通信回線について障害があることを知ったときは、遅滞なく契約者にその旨を通知するものとします。
2. 当社は、本サービス用設備に障害があることを知ったときは、遅滞なく本サービス用設備を修理又は復旧します。
3. 当社は、通信回線に障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理又は復旧を指示するものとします。
4. 上記のほか、本サービスに不具合が発生したときは、契約者及び当社はそれぞれ遅滞なく相手方に通知し、両者協議のうえ各自の行うべき対応措置を決定したうえでそれを実施するものとします。

第7章 秘密情報等の取り扱い

第30条(秘密情報の取り扱い)

1. 契約者及び当社は、本サービスの利用又は運営のため相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が特に秘密である旨あらかじめ書面で指定した情報(以下「秘密情報」といいます。)を第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方からあらかじめ書面による開示の承諾を受けた場合及び次の各号のいずれかに該当する情報については適用除外とします。
   (1)秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
   (2)秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
   (3)相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
   (4)利用契約等に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
   (5)本条に定める秘密情報である旨の表示がなされず提供された情報
2. 前各項の定めにかかわらず、契約者及び当社は、秘密情報のうち法令の定めに基づき又は権限ある官公署からの要求により開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先又は当該官公署に対し開示することができるものとします。この場合、契約者及び当社は、関連法令に反しない限り、当該開示前に開示する旨を相手方に通知するものとし、開示前に通知を行うことができない場合は開示後すみやかにこれを行うものとします。
3. 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報を安全に管理する義務を負うものとします。
4. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方より提供を受けた秘密情報を本サービスの利用

又は運営を目的とする範囲内でのみ使用し、複製し、又は部分的な改変をすることができるものとします。この場合、契約者及び当社は、当該複製又は改変された秘密情報についても、本条に定める秘密情報として取り扱うものとします。なお、秘密情報の利用目的を拡大する必要が生じた場合は、あらかじめ相手方から書面による承諾を受けるものとします。

5. 前各項の規定にかかわらず、当社は、第20条（再委託）所定の再委託先に対して、再委託のために必要な範囲で、契約者から事前の書面による承諾を受けることなく秘密情報を開示することができます。ただしこの場合、当社は再委託先に対して、本条に基づき当社が負う秘密保持義務と同等のものを負わせるものとします。
6. 秘密情報の提供を受けた当事者は、相手方の要請があったときは秘密情報（本条第4項に基づき複製又は改変された秘密情報を含みます。）を相手方に返還し、消去し、又は利用不能な状態にしなければなりません。
7. 本条の規定は、本サービス終了後、1年間有効に存続するものとします。

第31条（個人情報の取り扱い）

1. 契約者及び当社は、本サービスの利用又は運営のため相手方より提供を受けた個人情報（個人情報の保護に関する法律に定める「個人情報」をいいます。以下同じとします。）を本サービスの利用又は運営を目的とする範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、個人情報の保護に関する関連法令を遵守するものとします。
2. 個人情報の取り扱いについては、前条（秘密情報の取り扱い）第3項乃至第6項の規定を準用するものとします。
3. 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとします。

第8章 損害賠償等

第32条（損害賠償の制限）

当社が契約者に対して負う損害賠償責任の範囲は、債務不履行責任、不法行為責任、その他法律上の請求原因の如何を問わず、本サービス又は利用契約等に関して、当社の責に帰すべき事由により又は当社が利用契約等に違反したことが直接の原因で契約者に現実に発生した通常の損害に限定され、損害賠償の額は以下に定める額を上限とします。ただし、契約者の当社に対する損害賠償請求は、契約者による対応措置が必要な場合には契約者が第29条（設備の障害）第4項などに従い対応措置を実施したときに限り行えるものとします。なお、当社の責に帰すことができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益について当社は賠償責任を負わないものとします。

（1）当該事由が生じた月の前月末日から初日算入にて起算して、過去12ヶ月間における利用期間内での当該本サービス利用に係わる額

第33条（免責）

1. 本サービス又は利用契約等に関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により契約者に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。

（1）天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力

（2）契約者設備の障害又は第25条（本サービス利用のための設備設定・維持）第2項に基づき契約者が利用しているインターネット接続の障害

（3）インターネット接続サービスの性能値に起因する損害（例えば、本サービス用設備からの応答時間）

（4）当社が第三者から導入しているコンピュータウイルス対策ソフトにおいて、当該第三者か

らウイルス対策プログラムが提供されていない種類のコンピュータウイルスに、本サービス用設備が感染した場合
（5）善良なる管理者の注意をもってしても防御し得ない本サービス用設備への第三者による不正アクセス又はアタック、通信経路上での傍受
（6）当社が定める手順・セキュリティ手段を契約者が遵守しないことに起因して発生した損害
（7）当社が提供する本サービスのドキュメントに明示されていない機能・方法等を利用したことに起因して発生した損害
（8）電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害
（9）刑事訴訟法第218条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分
（10）当社の責に帰すべからざる事由による納品物の搬送途中での紛失又は滅失の事故
（11）再委託先の業務に関するもので、再委託先の選任・監督につき当社に過失などの帰責事由がない場合
（12）本サービスに含まれる情報（例えば、列車時刻表、運賃、駅名、バス停名、経路探索結果）に誤りがあった場合
（13）その他当社の責に帰すべからざる事由

2. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより契約者と第三者との間で生じた紛争等について一切責任を負わないものとします。

（別　　紙）

サービスレベル定義書

（mixway API）

Ver 1.3

2024年2月22日

株式会社ヴァル研究所

目　次

1. 本書の目的
1.1　対象範囲と位置付け
1.2　前提
1.3　本書の有効期限
1.4　本書の管理

2. サービス提供方針

3. 提供サービス内容
3.1　アプリケーション
3.2　ヘルプデスク
3.3　サーバー
3.4　ネットワーク
3.5　運用監視
3.6　障害対応

4. 運用体制
4.1　サービス時間
4.2　計画停止／定期保守予定通知
4.3　アップグレード方針
4.4　障害通知プロセス

1. 本書の目的

1.1 対象範囲と位置付け

本書は「mixway API」（以下「本サービス」という）の利用者に株式会社ヴァル研究所（以下「ヴァル研究所」という）が提供するサービスレベルに対する定義書である。

1.2 前提

本サービスは Amazon Web Services（以下「AWS」という）を利用し、「駅すぱあと API」上に構築され、ヴァル研究所がシステムの維持管理を実施する。

1.3 本書の有効期限

本書の有効期限は本サービス「利用申込書」に記載されている利用期間と同等とする。

1.4 本書の管理

本書の管理はサービス提供者であるヴァル研究所が作成及びバージョン管理を行うものとする。

2. サービス提供方針

下記事項は、本サービス提供の基本方針である。これらに基づいて提供業務を規定する。

（1） 業務運用

本サービスの業務運用を円滑に行うことができるように、開発・運用管理と利用者の開発サポートを行う。

（2） 本サービスの継続運用

障害発生時において本サービスに影響が発生する場合、可能な限りサービスを停止しない方法を利用者と協議した上で、作業を実施する。

（3） 障害対応の円滑化

早期の障害検知及び対応を可能とするために、各種監視の実施及び障害対応体制を設置する。

3. 提供サービス内容

3.1 アプリケーション

サービス内容：

mixway API

https://docs-mixway.ekispert.jp/

サービスレベル：

利用中の機能に影響を与える仕様変更はリリース 30 日前までにメールにて通知又は本サービスのステータスページにて通知

ステータスページ

mixway API：https://mixway-api.statuspage.io/

3.2 ヘルプデスク

サービス詳細：

本サービスを利用した開発の API 利用に関するサポート

サービスレベル：

メールによる対応

受付 24 時間 365 日　※但し、回答は営業日内となる。

maas-sales@val.co.jp

対応言語：

サポート言語は日本語のみとする。

3.3 サーバー

サービス詳細：

本サービスを運営するためのサーバー

サービスレベル：

応答時間：500 ミリ秒以内 90%を目標

（経路探索時の複雑なパラメータ指定による探索時間の増加は対象外）

※責任分界点外の環境による遅延は考慮しない。

3.4 ネットワーク

サービス詳細：

対象サービスを運営するためのネットワークに関する構成

サービスレベル：

回線　ベストエフォート、冗長構成

ファイアウォールによるアクセス制限

その他、セキュリティ監視

※AWS の各 SLA 及びホワイトペーパーに準ずる。

https://aws.amazon.com/jp/ec2/sla/

https://aws.amazon.com/jp/whitepapers/

※「駅すぱあと API」の稼働状況に準ずる。

ステータスページ

駅すぱあと API：https://status.api.ekispert.jp/

3.5　運用監視

サービス詳細：

対象サービスに関する監視

サービスレベル：

サービスの死活監視及びアプリケーションの応答監視を複数箇所で実行（1 分間隔)、ログによるアクセス監視

3.6　障害対応

サービス詳細：

責任分界点内の障害内容の切り分け（ソフト、ネットワーク)、障害時の連絡及び回復

4.　運用体制

4.1　サービス時間：

24 時間365 日（計画停止／定期保守を除く）

※AWS及び「駅すぱあと API」の障害停止を除く。

4.2　計画停止／定期保守予定通知：

７日前までに、メールにて通知又は本サービスのステータスページにて通知

ステータスページ

mixway API：https://mixway-api.statuspage.io/

4.3　アップグレード方針：

定期的にバージョンアップを実施

4.4　障害通知プロセス：

ヴァル研究所が定める方法により通知（本サービスのステータスページにて通知、場合によってメール等にて通知)

ステータスページ

mixway API：https://mixway-api.statuspage.io/

駅すぱあと API：https://status.api.ekispert.jp/