

Service Level Agreement (S L A)

第1条 (契約における SLA の範囲)

(1) SLA対象サービス

本SLAの対象サービスは、株式会社Coolware (以下、「当社」と呼称します。) が実施する「SHARE info Biz」について適用されます。

第2条 (サービス提供時間帯)

本契約に基づき、当社が提供するサービス提供時間帯は、以下のとおりとします。

(1) サービス提供時間帯：24時間365日 (計画停止を除く)

ただし、時間帯により提供するサービスの範囲が異なります。(下表参照)

項番	サービス内容	基準値 (設定値)
1	・コミュニティサイト提供	24時間365日 (計画停止を除く)
2	・バックアップ/リカバリ支援 ・ソフト保守支援 ・問い合わせ対応	当社営業日 10:00~12:00、13:00~18:00 (以下、当社営業時間と呼称します)
3	・障害、異常に対する復旧作業	当社営業時間

(2) 計画停止

サービス停止を伴う作業が必要となった場合に、作業実施日の2週間前までにメールにて通知を行います。ただし、当社が緊急と判断した場合は、事前にお客様に通知することなく、サービスの全部または一部を停止することがあります。

第3条 (SLA の設定)

(1) 本サービスの SLA を以下の通り設定します。

本サービス品質が SLA 設定値を下回る場合は、当月サービス料金の返還申し入れに応じます。

返還申し入れの受付期間は、障害発生日より 30 日以内とします。

返還額の上限は、減額の対象となる状況の発生回数に関係なく、減額の対象となる状況が発生した当月に、月額料金にあたる金額の 10 分の 1 を上限とします。

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	基準値 (設定値)
1	サービス提供時間帯	サービスが利用可能な時間	24時間365日 ただし、事前通知した計画停止時間帯を除く
2	障害対応時間帯	障害対応を行う曜日、時間帯	当社営業時間
3	障害復旧時間	障害が発生してから復旧までに要する時間	8営業時間
4	障害通知時間	当社が障害を認知し、障害状況の一報を通知するまでの時間	3営業時間 当社営業時間内に障害認知の場合
5	計画停止の通知	定期的な保守停止の連絡確認を実施	あり (第2条の(2)計画停止に反映)

(2) 障害の定義を下記の通りとします。

- ・ 本サービスで障害とは、全ての機能が連続して3時間以上利用できない場合とします。
- ・ 障害発生の起点時間は、お客様からの申告により当社が障害と認知した時点、または、当社からお客様に障害の通知を行った時点とします。
- ・ 復旧完了の時間は、当社が問題の回復を認知、または代替手段の提供を行った時点とします。

第4条 (SLA の適用外)

- ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・ サーバで稼働する当社の製造に係らないソフト、OS に起因する障害
- ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止
- ・ その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象

第5条 (SLA の変更)

- (1) 当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に通知を行います。

— 以上 —