

Service Level Agreement (SLA)

第1条 (契約における SLA の範囲)

(1) SLA 対象サービス

本 SLA は、賢人ワークフローシステムのクラウドサービスについて適用します。

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時間帯は、以下の通りとします。

(1) サービス提供時間帯：24 時間 365 日 (提供の中断を除く)

但し、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	各システムのクラウドサービス	24 時間 365 日 (提供の中断を除く)
2	初期設定サービス	導入時
3	操作教育サービス	お客様現地での 2 時間程度の操作指導
4	ヘルプデスクサービス	お問合せを 24 時間メールにて受付 (回答は翌日以降になる場合があります)
5	障害、異常に対する復旧作業	当社営業時間

(2) 提供の中断について

以下のいずれかに該当する場合、サービスの提供を中断することができるものとします。

- ・計画的な作業が必要になった場合
- ・保守上または工事にやむを得ない場合
- ・設備にやむを得ない障害が発生した場合

中断の必要が生じた場合には、事前にお客様に通知するものとします。但し、当社が緊急と判断した場合には、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。

1 回あたりの連続したサービス中断時間が 24 時間を超過した場合、お客様の申請に基づき、当月サービス利用料金のうち当該超過時間数に相当する料金を減額致します。

減額申請の受付期間は、中断発生より 10 日以内とします。

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	サービスを利用可能な時間	24 時間 365 日 (提供の中断を除く)
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	24 時間以内
4	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

※障害とは、すべての機能が連続して 1 時間以上利用できない場合とします。

※障害発生時の起点時間は、お客様からの申告により当社が障害として認知した時点、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
- ・当社が製造に関与しないインフラまたはソフトウェアに起因する障害
- ・利用者の故意また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や現象

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。