

RSUPPORT サービス水準合意

Service Level Agreement (SLA) For RemoteView (以下、「リモートソリューション」) as a Service Contacts

1.目的

- 1) 本サービス水準合意書(Service Level Agreement、以下「SLA」)は「RSUPPORT」が「顧客」に提供する「リモートソリューション」と関連して提供するサービスのレベルと、これを評価するための基準を規定することにあります。
- 2) 本「SLA」は、契約締結のための補充文書として提供されます。
- 3) 「顧客」と「RSUPPORT」にて別途合意がない限り、本「SLA」はサービス供給契約に準ずる拘束力を持つものとし、サービス供給契約の解約時まで有効とします。
- 4) 「RSUPPORT」は、本「SLA」の内容を変更することができます。

2.用語

- 1) 「サービス」とは「RSUPPORT」が開発・供給して、「顧客」に提供する「リモートソリューション」に関するすべてのサービスを意味します。
- 2) 「顧客」とは「RSUPPORT」と「顧客」との合意に基づき、「リモートソリューション」サービスを利用する主体を意味します。
- 3) 「サービス支援及び保守」とは、下記のようなサービスを意味します。
 - ① 「RSUPPORT」が開発・供給するサービスの障害対応及びこれに必要な支援
 - ② 「RSUPPORT」が開発・供給するサービスの障害発生時、これを使用している「顧客」に提供する支援サービス上で発生する障害の修正
 - ③ サービス提供の便宜上、機能追加や改善
- 4) 「障害」とは「リモートソリューション」サービスを正常に利用できない状態を意味します。
- 5) 「月別稼働時間割合」とは 100%から「リモートソリューション」サービス利用不可な状態の該当月の時間(分)の割合を差引する方式(月間稼働時間の割合(%))=(最大使用可能時間(分)-サービス利用不可時間(分))/(最大使用可能時間(分))×100で算定されます。ただし、月別稼働時間の割合測定は、事前協議により事前に告知された場合(定期メンテナンス、定期/不定期アップデート、緊急セキュリティメンテナンス等)、「RSUPPORT」の統制以外の要素(外部機関通信事業者通信網の突発的な障害、自然災害、戦時またはこれに準ずる国家非常事態などの不可抗力)による場合はこれに限りません。

3.サービス責任及び障害補償

- 1) 「RSUPPORT」は本「SLA」の有効期間中「RSUPPORT」が提供する「リモートソリューション」の「月別稼働時間割合」は **99.5%以上**を基準とし、これに向けて最善を尽くします。

- 2) 「RSUPPORT」は、前項の「月別稼働時間割合」最低基準を満たしていない場合、下記のようにサービスの障害による補償責任を負担します。

月別稼働時間割合(%)	料金の減額(還付)割合(%)	備考
99.0(以上)~99.5(未満)	10	該当月のサービス利用料を基準に減額請求または、該当月請求分を翌月末日までに還付(発生日から30日以内の受付申請に限る)
95.0~99.0(未満)	30	
95.0(未満)	50	

- 3) 上記の補償手続きは発生日から30日以内に「RSUPPORT」が別途提供する方法で受付および[申込を完了](#)しなければなりません。サービスを「RSUPPORT」のパートナーより購入した場合、パートナーを通じて「RSUPPORT」へ受付および申込を行ってください。
- 4) 上記保証は有料サービスのみとし、無料トライアルや無料サービスには適用されません。
- 5) 本「SLA」は次のような性能の問題やサービスの障害発生については適用されません。
- 「RSUPPORT」が合理的な方法で制御することができない要因によるもの(自然災害、戦争、テロ、暴動、政府機関による行為など)
 - 「RSUPPORT」が提供したものの以外のサービス、ハードウェア又はソフトウェアの使用に起因するものを含み、「RSUPPORT」の帰責事由でないもの

4. サービス運営及び管理

- 1) 本「SLA」は「RSUPPORT」を通じて「顧客」に提供される「リモートソリューション」のサービスをその対象とします。
- 2) 本「SLA」に記述されていない性能に対する指標及び評価は「RSUPPORT」と「顧客」間で別途書面にて合意し適用することができます。
- 3) サービスはモバイル APP と PC アプリケーションを含みます。
- 4) 「サービス支援及び保守」と関連して「RSUPPORT」が提供するサービス支援の詳細は下記の通りです。
- ① 運営およびモニタリング
 - モバイル APP、PC アプリケーション運営
 - サービスの一般的な環境に対する運営業務としてサービスプログラム及び環境モニタリング
 - 障害が発生した際、これを対処するための告知
 - ② サービス管理
 - グローバルサーバ管理(点検、増設、交換、OS アップデートなど)
 - サービスWeb サイトの管理
 - サービスの障害や性能に関する事項に対する管理
 - サービスと関連するデータベース及びハードウェアは「RSUPPORT」の所有のもとに管理
 - ③ 障害復旧

- 障害発生時の対応及び告知
- 応用プログラム復旧プロセス
- データバックアップ及び定期メンテナンス
- モバイルアプリとサービスのシステムで発生する障害に限る
- ④ データおよび情報セキュリティ
 - データや情報セキュリティに関する契約上の要求事項の支援
- ⑤ 障害対応/「顧客」支援
 - サービスと関連した障害対応及び管理支援(「RSUPPORT」と「顧客」間のサービス利用約款に準ずる)
 - 「顧客」からの障害関連したサービスの苦情のうち、技術支援が必要なお問い合わせは「RSUPPORT」のテクニカルサポートに引き継ぎ対応
 - 障害は次の基準によってレベル分けを行う

障害レベル	内容
深刻度レベル 1	-システムが動作せず、サービスのどの機能も使用不可 -顧客(ユーザ)データにアクセス権を持つ第3者(サービス運営受託会社を含む)により発生するセキュリティ違反
深刻度レベル 2	-サービスと補助機能の可用性に何らかの衝撃によりエラー発生 -サービスの主要機能が使用不可であるが、臨時の解決方法で解決可能時
深刻度レベル 3	-主要機能が小さなエラーや性能低下を起こす場合 -顧客(ユーザ)に些細な影響を及ぼす場合
深刻度レベル 4	-すべての機能を利用できるが、効率/性能が低下した場合 - RSUPPORT が提供するサービスエラーはなく、顧客(ユーザ)に影響のない場合

5. サービス水準定義

- 1) 「可用性」は「RSUPPORT」のサービスを使っている間、いつでも利用可能で、サービスが中断されないことを意味します。
- 2) 「中断」は「RSUPPORT」のサービス利用に失敗する場合です。利用者のサービスに対する全体あるいは部分的な接続が不可能なものも含め、詳細は次の通りです。
 - 登録、認証、同期化、顧客(ユーザ)データへのアクセスと対処を含め、顧客(ユーザ)セッションが適切に作動するための必須要素に接続不可
- 3) 「サービス」の障害対応と関連する「応答時間」の定義と基準は次の通りです。
 - ① 「初期応答」

-一つの障害に関して「RSUPPORT」が「顧客」に接触するまでの時間。つまり、初期障害の発見から「RSUPPORT」が対応するまでの時間

② 「障害訂正（障害復旧）」

-要求された情報提供のため、「顧客」に対応する時間を除き、「RSUPPORT」が障害を修正するのに必要な時間

③ 「復旧計画」

-「RSUPPORT」が「顧客」に完全な復旧計画を提供するのに必要な時間、つまり「RSUPPORT」が該当の問題の再発を防ぐために、障害を引き起こした原因を定義し、その結果を説明することに必要な時間

④ 「応答時間」の基準は下記の通りです

レベル	初期応答	障害訂正	復旧計画	備考
深刻度 1	1 時間	大韓民国営業日 8 時間以内	24 時間	
深刻度 2	2 時間	大韓民国営業日 24 時間以内	48 時間	
深刻度 3	3 日	大韓民国営業日 10 日以内	次回の定期メンテナンス または相互合意した日	
深刻度 4	7 日	大韓民国営業日 20 日以内	次回の定期メンテナンス または相互合意した日	

4) 「サービス」レベルの項目別基準と対応のレベルは次の通りです。

項目	内容	基準	備考
月別稼働時間割合	サービスを使用可能な程度	99.5%以上 (予定された作業以外の月別稼働時間割合維持)	本「SLA」第 3 条(サービス責任及び障害補償)参照
障害復旧	深刻度レベル 1 に対する対処	8 時間内に 100%対処	大韓民国の営業日基準
	深刻度レベル 2 に対する対処	24 時間内に 100%対処	
	深刻度レベル 3 に対する対処	復旧計画により対処	

	深刻度レベル 4 に対する対処	復旧計画により対処	
顧客(ユーザ)支援	顧客(ユーザ)利用や技術の問い合わせ	メール -受信後、48 時間以内の回答 -応答遅延時 12 時間前にメールでお知らせ	大韓民国の営業日基準
	障害 VOC	●メール -受信後、48 時間以内の回答 -グローバル対応は英語のみ -「顧客」と事前協議した方法で内容を伝える -受信後、深刻度基準による障害訂正および復旧計画の通知 ●電話 -大韓民国、営業時間に対応 -訂正時間告知 -訂正後、該当顧客(ユーザ)は別途対応	
データ保有	月別データ保有	月別データバックアップ	
点検	アップデート	2~3 ヶ月の定期アップデートやシステム点検	

5) 「サービス支援及び保守」作業の通知の基準は次の通りです。

- ① 「RSUPPORT」はすべてのサービス中止についての状況及び持続時間、解決方法について電話やメール、当サービスのホームページのお知らせにより「顧客」に通知します。
- ② 「RSUPPORT」はすべての予定されている保守作業について、少なくとも 7 営業日前に通話やメール、当サービスのホームページのお知らせにより「顧客」に、性質や保守作業時間について告知しなければなりません。ただし、安定したサービスを提供するための緊急アップデートなど、予測不可能な作業の場合、当日または、事後に案内を行います。
- ③ 「顧客」がサービス中断による「原因分析報告書」を要請する場合、7 営業日以内に「RSUPPORT」は「顧客」に修正計画を含めた「原因分析報告書」を提供します。