

RSUPPORT サービス水準合意

Service Level Agreement (SLA) For RemoteCall (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) 「月別稼動時間割合」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(月間作動時間の割合%)=(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)X100)で算定されます。ただし、月別稼動時間の割合測定は、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、緊急セキュリティーメンテナンス等)、「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「月別稼動時間割合」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	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> -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ではなく、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」が応対するまでの時間

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
月別稼動時間割合	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動時間割合維持)	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 時間に内 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 時間に内 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	<ul style="list-style-type: none"> ● メール <ul style="list-style-type: none"> -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 <ul style="list-style-type: none"> -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)は別途応対 	
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 ケ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。