

TERAPO Service Level Agreement

(第 1.0 版)

平成 29 年 10 月 11 日

高橋産業株式会社

TERAPO 利用者（以下「お客様」といいます）は、高橋産業株式会社（以下「当社」といいます）が提供する、TERAPO（総称して「本システム」といいます）を活用した業務を行うにあたり本システムの Service Level Agreement（以下、SLA）に合意したものとみなします。

第 1 条（SLA の範囲）

本 SLA の対象サービスは、高橋産業株式会社（以下、「当社」と呼称します。）が実施する「TERAPO」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時間帯は、以下の通りとします。

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	TERAPO サービス利用	24 時間 365 日（計画停止を除く）
2	初期設定サポート ソフトウェア保守 問い合わせ対応	（当社営業日） 土日祝祭日、夏季休暇、年末年始 休暇を除く平日 （当社営業時間） 10:00～17:00
3	障害、異常に対する復旧作業	当社営業時間

第 3 条（計画停止）

TERAPO のサービス停止を伴う作業が必要となった場合、作業実施日の 2 週間前までに e 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 4 条（目標設定）

TERAPO サービス品質が下記 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。返還額は、SLA 設定値を下回った月に当社から請求する利用料金の一ヶ月分を上限とします。

項番	サービス項目名	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

			(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	5 営業日
4	障害通知時間	障害通知時間 (障害を検知し、障害状況の一報を通知するまでの時間)	8 営業時間 (当社営業時間内に検知の場合)
5	計画停止の通知	定期的な保守停止の連絡確認を実施	1 営業日

※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5条 (バックアップ)

お客様のデータは、毎週1回バックアップを取得します。

バックアップは、本稼働サーバとは別のサーバに保管します。

バックアップデータは、サービスの障害復旧のためにのみ使用します。

第6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わらないソフトウェア、OS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、現象

第7条 (SLAの変更)

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、事前に通知します。

以上