



サービスレベル契約

本サービスレベル契約は、サブスクリプションソフトウェア及びサブスクリプションサービスに適用されるサービスレベルの指標及び求められる水準を説明するものであり、個別契約の不可分な一部を成すものである。

利用可能度

- 「利用可能度」とは、1ヶ月間の実際の利用可能時間をその月の合計利用可能時間で割ることによって算出されたパーセンテージを意味する。

$$\text{利用可能度} = \frac{\text{実際の利用可能時間}}{\text{合計利用可能時間}} \times 100$$

- 「実際の利用可能時間」とは、1ヶ月間の合計利用可能時間からその月のダウンタイム時間を差し引いた時間を意味する。
- 「ダウンタイム時間」とは、1ヶ月間にサブスクリプションソフトウェアの本番テナントが利用不能であった時間を意味する。計画保守時間または除外時間(以下に定義される)は、ダウンタイム時間の定義からは除外される。
- 「合計利用可能時間」とは、1ヶ月間の合計時間からその月の計画保守時間を差し引いた合計時間を意味する。
- 「計画保守時間」とは、1ヶ月間のメンテナンスウィンドウ(保守時間枠)に係る合計時間を意味する。

顧客は、1ヶ月の利用可能度が99.7%以上にならなかった場合には、以下に定めるサービスレベルクレジットを受ける権利を有する。ただし、シングルテナント環境(サブスクリプションソフトウェアのシングルインスタンスで、単一の顧客に対してインフラストラクチャーの供給をサポートしている)に対しては、サービスレベルクレジットは、利用可能度が99.5%を下回った場合にのみ提供される。

<u>利用可能度</u>	<u>サービスレベルクレジット</u> (1ヶ月分のサブスクリプション料金に以下のパーセンテージを乗じたもの)
99.699% - 99.000%*	5%
98.999% - 98.500%	15%
98.499% - 95.000%	25%
95.000%未満	35%

* 99.500% - 99.000%: シングルテナント環境の場合

1年単位で支払われたサブスクリプション料金に対するサービスレベルクレジットは、1ヶ月分に案分された料金を基にする。例えば、年間サブスクリプション料金に対する5%のサービスレベルクレジットは、年間サブスクリプション料金の1/12の5%となる。サービスレベルクレジットは、顧客の次のサブスクリプション料金の請求に反映させるものとするが、もし顧客が本契約に基づく最後の請求を支払済みであった場合には、クレジットの発生の確定から暦日30(三十)日以内に、顧客に支払われるものとする。

本番環境の利用可能度が、3(三)ヶ月間連続して、もしくは連続した12(十二)ヶ月間のうち4ヶ月95%を下回った場合(以下、「トリガーイベント」という)には、顧客は、トリガーイベントから60(六十)日以内に問題となった個別契約を解約できるものとし、その場合、顧客は、(未適用の)サービスレベルクレジットの代わりに、その時のサブスクリプション期間のうち、個別契約の解約発効日を起点とした未使用期間に対して案分した支払済みのサブスクリプション料金について、返金を受けることができるものとする。前述の救済は排他的な救済であり、たとえ利用可能度が99.7%に満たなかった場合でも、その他すべての救済に代わるものとする。

顧客が、ある月の利用可能度報告を、その月の月末から30(三十)日以内に自らの担当カスタマーサクセスマネージャー(CSM)に、書面で依頼した場合には、インフォアは、その1ヶ月の利用可能度報告を、顧客に提供する。利用可能度報告が顧客に提供されてから30(三十)日間、顧客はサービスレベルクレジットを要求できるものとする(ただし、要求は書面で行うものとする)。かかる要求の受領をもって、インフォアは速やかに、当該報告及びサービスレベルクレジットの要求について顧客と協議するものとする。

利用可能度について、以下のいずれかの要因によって生じた利用不能時間(以下、「除外時間」という)は、ダウンタイム時間にはカウントされない。

- 不可抗力事象を原因とする停止
- 顧客または顧客の契約者、(インフォア以外の)ベンダー、または認定ユーザーの行為または不作為に起因する停止
- 顧客の要求によるダウンタイム時間
- インフォアの管理下でない顧客の機器、ソフトウェアまたはその他のテクノロジー及び/または第三者の機器に起因する停止
- 一般利用可能なサブスクリプションソフトウェアを含む標準的なユーザーインターフェースまたはツールによって展開された拡張またはインターフェース
- カスタマイゼーション
- 顧客による、顧客のライセンス及び/または使用制限の範囲を超えたサブスクリプションサービスの使用を原因とするパフォーマンスの低下

計画保守

サブスクリプションサービスには、定期的に計画された毎月のメンテナンスウィンドウが必要であり、SaaS デリバリーガイド(Inforコンシェルジュを通して、常時利用可能)に記載の通り、顧客には、遅くとも72(七十二)時間前までに事前

通知がなされる。年次メンテナンスウィンドウの予定表にはInforコンシェルジュよりアクセス可能であり、予定表は適宜アップデートされるものとする。通常の作業条件において、計画メンテナンスウィンドウの各インスタンスは、6(六)時間を限度に見積もられている。インフォアの保守のほとんどは定期計画メンテナンスウィンドウの時間内に完了するが、緊急事態にあつては、保守は、サブスクリプションサービスのインテグリティ及びセキュリティ保全を図るため、計画メンテナンスウィンドウの時間外に実施される(クリティカル保守)。その場合、インフォアはクリティカル保守について、技術的に可能な限り早く、顧客の登録担当者に(CloudSuite Portalより)事前通知を行うものとする。

バックアップ、ビジネス継続性、災害復旧プラン

インフォアは、ビジネスに混乱が生じた際にも、インフォアが重大な中断なくサブスクリプションサービスを提供し続けられるよう策定されたビジネス継続プラン(以下、「BCP」という)を書面で保持している。インフォアは、定期的に顧客データのバックアップ(フルバックアップは週毎に、ディファレンシャルについては毎日)を実施すると共に、以下の災害復旧サービスレベル目標を満たすことができるよう、一定期間毎(1年に1回以上)に災害復旧手順をテストしている。関連するBCP管理は、1年毎に監査を受け、第三者システム及び組織管理報告の中で報告され、その報告は、顧客がInforコンシェルジュまたはInfor CloudSuite™ Self-Service Portalから閲覧できるようになっている。バックアップは、サブスクリプションソフトウェアが提供されるのと同地域内にある地理的に離れたデータセンターに複製される。インフォアの災害復旧プロセスは、完全な本番環境をサポートする。インフォアが行うサブスクリプションサービスのバックアップは、専らデータ損失が発生した際のデータのリカバリを目的とするものであり(例えば、顧客の社内または法的データ保持要件を満たすことを目的とはしていない)、顧客はサポートインシデントを通じて復元要求をすることができる。

- リカバリ・ポイント・オブジェクト: リカバリ・ポイント・オブジェクト(以下、「RPO」という)とは、時間で測定されるデータ損失の許容量であり、どの時点のデータが復元されるのか示すものである。サービスレベルには、最長1(一)時間のRPOが含まれる。
- リカバリ・タイム・オブジェクト: リカバリ・タイム・オブジェクト(以下、「RTO」という)とは、災害の布告後、サブスクリプションサービスが復旧するまでの時間を意味する。災害復旧サーバは、12(十二)時間を単位とする1RTO以内に稼働を開始するものとする。

併せて、シングルテナント環境については、通常、24(二十四)時間のRTO及びRPOを災害復旧目標に定めている。

サポート

1. サポートサービス

1.1 電話によるテクニカルサポート

通常、インフォアは電話によるサポートを顧客のタイムゾーンの現地時間、月曜から金曜の午前8:00から午後5:00まで提供しているが、ただし適用される時間枠内に含まれるインフォアの休日は除外するものとする。サブスクリプションソフトウェアによってはサポート時間が異なることがあり、その場合は個別にInforコンシェルジュのナレッジベースアトicleに記載されているので、<https://conciierge.infor.com/>を参照のこと。

1.2 電子サポート

インフォアは、Inforコンシェルジュへの24x7x365のオンラインアクセスを提供しており、ここではオンラインでのインシデントのログ、追跡及び管理、ナレッジベースアティクル、最新サブスクリプションソフトウェアのリリース情報及びサブスクリプションソフトウェアの資料が提供されている。

1.3 24x7 クリティカルインシデントサポート

「クリティカルインシデントサポート」とは、以下の2.2項に定義される深刻な製品サービスの利用不能状態（重大度1）へのサポートの提供を意味する。このサポートは、休日を含む1日24時間、1年365日のクリティカルインシデントサポートを対象としている。クリティカルインシデントサポートは、サブスクリプションソフトウェアが利用可能となるまで、商業的に合理的な回避策の準備が完了するまで、もしくはインシデントの重大度が下がるまで提供される。

1.4 クリティカルソリューションの通知

Inforコンシェルジュを使うことにより、各指定担当者が固有のプロファイルを作成できるようになる。「指定担当者」とは、顧客の担当者で、関連する技術的な知識と共に該当するサブスクリプションソフトウェアについての十分な理解を有し、トラブルシューティングの際の支援及び適時のインシデント解決が求められる者を意味する。各指定担当者はまた、特に関心のあるナレッジベースアティクルに登録することもできる。インフォアが、クリティカルインシデントに対してナレッジベースを作成した場合、指定担当者には、その利用及びアクセス方法が通知される。

2. サポートインシデントの解決

2.1 インシデントの開始

「インシデント」と呼ばれているサポート依頼を開始するに当たり、指定担当者は、電話でインフォアのサポートチームにコンタクトするか、もしくは、Inforコンシェルジュからオンラインでインシデントをログすることができる。

通常、サポートインシデントとは、Inforコンシェルジュに十分かつ的確にログされた単独の、再現可能な課題、問題または状態、支援依頼、または質問で、サブスクリプションソフトウェアに関連するもの、またはインフォアのクラウド・プレミアム・サポートプランまたはケアフォー・プラン及び選択肢に関する情報依頼を意味する。

サポートインシデントに対して適時のレスポンスができるよう、指定担当者は、以下の情報を提供するものとする。: (a) インフォアの顧客番号及び連絡先; (b) 該当するサブスクリプションソフトウェア名; (c) サポートインシデントの重大度レベル; (d) サポートインシデントの詳細、オンラインでログする場合には、エラーメッセージやエラーの再現ステップ、またもしあれば該当するスクリーンショットや出力例が含まれる; そして (e) インシデントの影響及び頻度の説明。

2.2 重大度レベル

指定担当者及びインフォアは、以下の重大度レベル定義に基づいて、インシデントの重大度を相互に認識す

るための合理的なビジネス判断を下すものとする。

重大度	種類	定義
1	深刻な製品サービスの利用不能	本番環境において全ユーザーがサービスの利用不能である、もしくは、本番環境において重大なビジネスプロセスが、許容できる回避策なく停止している状態
2	強い影響	サービスに深刻な障害が発生したことにより、重要なビジネスプロセスが中断し、かつ許容できる回避策がない状態
3	中程度の影響	サービスに部分的な障害が発生した状態で、重要なビジネスプロセスの中断は生じているが、許容できる短期的な回避策がある場合
4	通常	サービスは全面的に利用可能な状態にあるが、サブスクリプションソフトウェアの機能に関する疑問や許容できる回避策のある問題が生じた場合

2.3 レスポンス

インフォアは、以下に定めるレスポンス目標に合うよう、商業的に相応の努力を払うものとする。インフォアは「レスポンス目標」を、インシデントがインフォアのサポートシステムに適切にログされてから、インフォアが初めに付加価値のある連絡を返すまでの時間で計算する。

重大度	Inforプレミアム・サポートプラン	Inforケアフォー・サポートプラン	
		ビジネス&ビジネスプラス・プラン	エンタープライズ・プラン
1	30分以内 - 24x7	30分以内 - 24x7	30分以内 - 24x7
2	2営業時間以内	1営業時間以内	1時間以内 - 24x7
3	2営業時間以内	2営業時間以内	2営業時間以内
4	4営業時間以内	4営業時間以内	2営業時間以内

「営業時間」とは、1日のうち、顧客にサポートを提供するインフォアのオフィスが営業中の時間を意味する。

2.4 解決

これに限定されるものではないが、インシデントを解決した回答; コードの修正; ソフトウェアのパッチのリリース; 稼働プロセスの変更; 商業的に合理的な回避策をもって解決とする。サポートインシデントの解決は、多くの可変要素により反復プロセスの形を取ることがしばしばである。場合によっては、根本原因の判断やインシデントの解決には、インフォア及び顧客のさまざまなチームによる協力及びトラブルシューティングが必要となる。このプロセスの性質上、特定の解決目標時間を設定することは難しい。インフォアは、問題解決のためのトラブルシューティングのプロセスを通じて自らを向上させ、定期的なアップデートを提供するよう努め、顧客がビジネスを継続できるよう尽力する。

2.5 エスカレーション

ほとんどのサポートインシデントは、インフォアの通常のオペレーション手順で問題なく解決される。しかしながら、顧客がサポートインシデントにもっと高レベルの対応が必要と考える場合には、顧客は、インシデントの「エスカレーションリクエスト」機能を用いてInforコンシェルジュから、自身でインシデントのエスカレーションを行うことができる。このプロセスにおいて顧客は、エスカレーションの理由、ビジネスへの影響、影響を受けた人数、スケジュール及びその他の関係する詳細事項をインフォアに正確に通知することが求められる。それらは、インフォアがエスカレーションに対して求められる緊急度を適切に判断するために必要なものである。顧客が、サポートマネージャーからの電話を希望する場合には、それもエスカレーションリクエストに記載することができる。一旦エスカレーションされると、担当のサポートマネージャー及びサポートアナリストにエスカレーションが通知され、彼らが適切な対応を取る。顧客がInforコンシェルジュへのアクセスを有しない場合には、インフォアの地域のサポートセンターにコンタクトすることによってエスカレーションが可能である。

エスカレーションの利用は、本当に高い注目度を要する問題のために用意されている。インフォアの標準的なオペレーション手順で十分に対処可能な問題を対象とするものではない。

2.6 変更

上記のサポートの説明は、適宜変更可能であるものとするが、ただし、変更により、顧客がサブスクリプション料金を支払済みの年間サブスクリプション期間中、顧客に提供されるサポートに著しい低下があってはならないものとする。