サービスレベル契約

本サービスレベル契約は、クラウド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。個別契約の条件とサービスレベル契約の条項に矛盾が生じた場合には、サービスレベル契約の条項が優先されるものとする。

利用可能度

- 「利用可能度」（すなわち、アプリケーションがアクセス可能な状態にある時間）は、
  その月の計画保守時間とダウンタイム時間を差し引いた、1ヶ月の合計時間を、
  その月の計画保守時間を差し引いた、1ヶ月の合計時間で
  割ることにより算出される。
  この結果に100を乗じることにより、利用可能度はパーセンテージで表される。
- 「ダウンタイム時間」とは、1ヶ月間にアプリケーション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。
- 「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）にかか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(単一の顧客に対して提供されるアプリケーションのシングルインスタンス)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。

利用可能度	**サービスレベルクレジット** （1ヶ月分に案分したサブスクリプション料金に対するパーセンテージ）
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

年次ベース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（四）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、支払済みのサブスクリプション料金について、案分計算により、当該個別契約の解

除の発効日より起算した、その時点のサブスクリプション期間のうち未使用期間に相当するサブスクリプション料金の返金を受けるものとする。

前述の救済は排他的な救済であり、適用される利用可能度の目標を達成できなかった場合の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 （以下、「CSM」という）に、書面で依頼した場合、または、https://concierge.infor.com/ に設置されたInforコンシェルジュを経由してInforカスタマーポータルから、利用不能期間の日付及び継続時間を記載して、オンラインでケースをログした場合には、Infor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、Infor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、（Infor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
- Inforの管理下にない顧客の機器、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
- 一般利用可能なアプリケーションに含まれる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、顧客の使用制限の範囲を超えたアプリケーションの使用を原因とするパフォーマンスの低下

アプリケーションへのアクセス制限

デマンド超過の場合、Inforは、すべての顧客に対し、利用可能度を制限することなくシステムのパフォーマンスを維持するため、リクエストを順番待ちにする、または優先させることができるものとするが、ただし、前述によって、Inforが、アプリケーションに対する十分なコンピューティング・インフラストラクチャーを供給する義務を免除されることはないものとする。Inforは、当該状況において合理的に適用し得る限りにおいて、時間及び範囲の制限を設けるものとする。

計画保守

アプリケーションには、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、それはSaaS デリバリ・ガイド（Inforコンシェルジュ のInforカスタマーポータルを通して、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ものとする。年次メンテナンスウィンドウの予定表にはInforカスタマーポータルよりアクセス可能であり、予定表は随時アップデートされるものとする。標準的な作業状況における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。Infor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、緊急事態にあっては、保守は、アプリケーションのインテグリティ及びセキュリティの保全を図るため、計画メンテナンスウィンドウの時間外（以下、「クリティカル保守」という）に実施される。その場合、Infor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（カスタマーポータルより）事前通知を行うものとする。Inforはまた、計画メンテナンスウィンドウ以外を含む、ダウンタイムの生じない保守を実施する場合がある。

バックアップ、ビジネスの継続性、災害復旧プラン

Inforは、ビジネスに混乱が生じた際にも、Inforが重大な中断なくアプリケーションへのアクセ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。Infor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カスタマーポータルから閲覧できるようになっている。バックアップは、アプリケーションが提供されるのと同じリージ

ョン内の地理的に離れたデータセンターに複製される。Inforの災害復旧プロセスは、完全な本番環境をサポートする。Inforが行うバックアップは、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・ケース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・オブジェクティブ：リカバリ・ポイント・オブジェクティブ（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・オブジェクティブ: リカバリ・タイム・オブジェクティブ（以下、「RTO」という）とは、災害の布告後、アプリケーションへのアクセ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。

更に、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 営業時間内のテクニカルサポート

通常、Infor は、営業時間内に電話によるサポートを提供する。「営業時間」とは、適用されるカバレッジウィンドウの範囲内で Infor が設定した祝日を除き、顧客のタイムゾーンの月曜から金曜、現地時間の午前 8:00 より午後 5:00 までを意味する。サポート時間は、対象となるアプリケーションによって異なることがあるが、その場合には、https://concierge.infor.com/ に設置された Infor コンシェルジュを経由した Infor カスタマーポータルに、適用されるサポート時間が記載される。

1.2 電子的サポート

Infor は、Infor カスタマーポータルへの 24x7x365 のオンラインアクセスを提供しており、そこでは、オンラインのケースのロギング、トラッキング及びマネジメント、ナレッジベースアーティクル、最新のアプリケーションリリース情報及び資料等のサービスが提供される。

1.3 24 x 7 クリティカル・ケース・サポート

「クリティカル・ケース・サポート」とは、以下の 2.2 項で定義される、深刻な製品サービスの利用不能状態（優先度 1）に対する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・ケース・サポートを対象としている。クリティカル・ケース・サポートは、アプリケーション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、もしくはケースの優先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 カスタマーポータルを使うことにより、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アプリケーション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ケース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ーティクルに登録することもできる。Infor が、クリティカル・ケースに対してナレッジベースアーティクルを作成した場合、指定担当者には、その使用及びアクセス方法が通知される。

2. サポート・ケースの解決

2.1 ケースの開始

「ケース」といわれ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Inforのサポートチームにコンタクトするか、または、Infor

カスタマーポータルからオンラインでケースをログすることができる。

通常、サポート・ケースとは、Inforカスタマーポータルに十分かつ的確にログされた支援依頼、もしくは質問で、Inforソフトウェアのオペレーションに関連するもの、Inforにより再現可能なもの、ソフトウェアのキー（該当する場合）、またはInforサポートオファリングに関する情報依頼を意味する。

サポート・ケース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）Inforの顧客番号及び連絡先；（b）該当する、個別契約に記載されたアプリケーションのソフトウェア；（c）サポート・ケースの優先度レベル；（d）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を含むサポート・ケースの詳細；及び（e）ケースの影響及び頻度の説明。

2.2 優先度レベル

指定担当者及び Infor は、以下の優先度レベル定義に基づいて、ケースの優先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。

優先度	種類	定義
1	クリティカル（深刻）	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	メジャー（強）	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	ミディアム（中）	サービスに部分的な障害が発生した状態。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。
4	スタンダード（標準）	サービスは全面的に使用可能な状態。アプリケーションの機能に関する質問や許容できる回避策のある問題が生じている。

2.3 レスポンス

Infor は、以下に定めるレスポンス目標に適うよう、商業的に相応の努力を払うものとする。Infor は「レスポンス目標」を、ケースが Infor のサポートシステムに適切にログされてから、Infor 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。

優先度	Infor プレミアム・サポートプラン	Infor CareFor サクセス・プロフェッショナル・サポートプラン	Infor CareFor サクセス・エンタープライズ・サポートプラン
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	30 分以内（営業時間内）
3	2 営業時間以内	2 営業時間以内	1 営業時間以内
4	4 営業時間以内	2 営業時間以内	2 営業時間以内

サポート時間は、対象となるアプリケーションによって異なることがあるが、その場合、サポート時間は、https://concierge.infor.com/ に設置された Infor コンシェルジュを経由した Infor カスタマーポータル上の特定ナレッジベース条項に記載される。

2.4 解決

これに限定するものではないが、ケースを解決する回答; コード修正; ソフトウェアのパッチのリリース; オペレーションのプロセスの変更; 商業的に合理的な回避策をもって、解決とするものとする。サポート・ケースの解決には、多くの不確定要素により、段階的なプロセスを

踏むことが多い。また、ケースの根本原因の判定及び解決のために、Infor 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を要する場合がある。本プロセスの性質上、具体的な目標解決時間を提示することは難しい。Infor は、問題を解決するトラブルシューティングのプロセスを通じて、自らが向上することで、定期的なアップデートを提供し、顧客がビジネスを継続できるよう努めるものである。

2.5 エスカレーション

ほとんどのサポート・ケースは、Infor の通常のオペレーティング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・ケース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、ケースに「エスカレーション・ケース」オプションを用いて Infor カスタマーポータルから、自身でケース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、Infor 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となる、エスカレーションの理由、ビジネスへの影響、影響を受け人数、スケジュール、及びその他の関係する詳細情報を Infor に正確に通知することが求められる。顧客が、サポートマネージャーとの通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 カスタマーポータルへのアクセスを有しない場合には、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使用は、本当に注視すべき度合いが高い問題専用に設けられている。Infor の標準的なオペレーティング手順で有効に対応できる問題は対象としていない。

2.6 変更

Inforは、前述のサポートの説明内容を随時変更できるものとするが、ただし、いかなる変更も、顧客が、適用される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に顧客に提供されるサポートには、著しい低下を招いてはならないものとする。