

サービスレベル契約—NEXUS

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。

<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%

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://conciierge.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、ダウンス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スタイム時間
- Infor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 デリバリー・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、緊急事態にあつては、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、ダウンス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、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。