

# サービスレベル契約

## 1. プラットフォームの可用性

### 1.1 サービス義務

スプリンクラーは (i) プラットフォームホストサーバーの監視と維持および次に規定するスプリンクラーの可用性目標に合致するワールド ワイド ウェブ上のホストサーバーの接続、可用性および動作の保全、(ii) ハードウェアとシステムソフトウェアの監視および環境制御、(iii) スプリンクラーの標準的な活動とサービスレベルレポートの提供に対して合理的な業務努力を払うものとします。

### 1.2 可用性目標

スプリンクラーは、暦月月次レポート期間の99.5%の時間でプラットフォームの可用性を維持するために合理的な業務努力を払うものとしますが、(i)定期メンテナンス時間、(ii)お客様またはお客様の代理人の行為または不作為によって利用ができない場合、(iii) ネットワークが利用できないためまたはスプリンクラーネットワークの外部における帯域制限のために利用ができない場合、(iv)スプリンクラーの供給業者のソフトウェア、ファームウェア、またはハードウェアの問題が起因した問題、(v)ハッキング、ウィルスの悪意ある感染、無効なデバイス、またプラットフォームへのアクセスを妨げる他の方法での攻撃、(vi)電源異常または他の電気通信あるいはインターネットの不通、(vii)スプリンクラーの制御範囲（「可用性目標」）外の事象は除外します。上記(iv)および(v)の場合、プラットフォームが利用不可能になる事態をホスティング業界における合理的かつ経験上の予防措置によって阻止できる可能性があったにもかかわらずその予防措置が取られなかった場合、かかる事象は可用性の算定に含まれるものとします。

定められた暦月のプラットフォームの可用性は次の計算式で計算します（ここでは「可用性」といいます）。当該月の総分数 = TMM（Total minutes in the month）、その月の中で利用できなかった総分数 = TMU（Total minutes in month unavailable）として、可用性 =  $((TMM - TMU) \times 100) / TMM$  とします。スプリンクラーの記録およびデータは、すべてのSLAの算出と判定の基盤となります。

### 1.3 解約権

スプリンクラーが、連続する2か月の暦月または連続する12か月間のうちいずれか3か月の暦月で可用性目標を満たすことができなかった場合、お客様の解約権が発生した月の末日から30日以内に通知することにより、お客様は通知の受領から30日後を解約日として契約を解約でき、解約日以降に前払いしていた費用の払い戻しを受け取ることができます。このSLAの約款は、いかなる種類のいかなるサービスレベルの不足に対してもお客様の唯一の救済手段とします。

### 1.4 定期メンテナンス

スプリンクラーの定期メンテナンス時間枠は、米国東部標準時で土曜日の午前5時から午前8時までとし、時間帯が変更される場合はお客様に事前に通知します。スプリンクラーは、プラットフォームをお使いのお客様への影響を最小化するためのあらゆる措置を行います。スプリンクラーは、主として、定期メンテナンス時間枠の利用を1回または2回に留めること、および、お客様への影響を最小化する作業の実施によりこれを完遂します。

「定期メンテナンス時間枠」とは、予定したメンテナンスを実施するためにスプリンクラーがスプリンクラープラットフォームまたはソフトウェアへのアクセスを制限または停止することのできる指定された時間帯を意味します。

### 1.5 緊急メンテナンス

スプリンクラーは、定期メンテナンス時間外に必要な緊急メンテナンス業務を実施する権利を有しています。スプリンクラーは、定期メンテナンス時間外に実施するあらゆる緊急メンテナンスの開始前に、お客様に通知する合理的な努力を払い、またお客様への影響を限定する合理的な努力を払います。

## 2. サポートパッケージ

| ベーシック サポートパッケージ |   |
|-----------------|---|
| 担当スタッフ          | テクニカルサポート、確保済みのリソース   |
| テクニカルサポート       | 土日・祝日・年末年始を除く、平日10:00-18:00。電話、メール、ウェブチャネル利用。<br>お客様側窓口：最大5ユーザー |
| 応答時間            | 緊急：24営業時間内<br>重度：24営業時間内<br>中度：48営業時間内<br>軽度：48営業時間内            |
| 運用支援            | 適用外   |
| カスタマー コミュニティ    | 無制限アクセス   |
| ナレッジポータル        | 無制限アクセス   |

| シルバー サポート パッケージ (※) |   |
|---------------------|---|
| 担当スタッフ              | テクニカルサポート、確保済みのリソース                               |
| テクニカルサポート           | 24時間365日サポート。電話、メール、ウェブチャネル利用。<br>お客様側窓口：最大10ユーザー |
| 応答時間                | 緊急：4時間<br>重大：12時間<br>中度：24時間<br>軽度：48時間           |
| 運用支援                | なし  |
| カスタマー コミュニティ        | 無制限アクセス   |
| ナレッジポータル            | 無制限アクセス   |

| ゴールド サポート パッケージ (※) |   |
|---------------------|---|
| 担当スタッフ              | 専任のテクニカル チーム                                      |
| テクニカルサポート           | 24時間365日サポート。電話、メール、ウェブチャネル利用。<br>お客様側窓口：最大20ユーザー |
| 応答時間                | 緊急：2時間<br>重度：4時間<br>中度：8時間<br>軽度：48時間             |
| 運用支援                | 1か月あたり2回のアドバイスセッション（1回1時間）                        |
| カスタマー コミュニティ        | 無制限アクセス   |
| ナレッジポータル            | 無制限アクセス   |

| プラチナ サポート パッケージ (※) |  |
|---------------------|--|
| 担当スタッフ              | 指定されたサポートリソース、専任のテクニカルチーム                    |
| テクニカルサポート           | 24時間365日サポート。電話、メール、ウェブチャネル利用。<br>お客様側窓口：無制限 |
| 応答時間                | 緊急：1時間<br>重度：2時間<br>中度：8時間<br>軽度：48時間        |
| 運用支援                | 1か月あたり4回のアドバイスセッション（1回1時間）                   |
| カスタマー コミュニティ        | 無制限アクセス                                      |
| ナレッジポータル            | 無制限アクセス                                      |

※ 日本においては、サポートパッケージはベーシックのみの提供となります。

### 3. 目標解決時間

| 分類 | 解決または緩和の目標        |
|----|-------------------|
| 緊急 | 4時間               |
| 重度 | 8時間               |
| 中度 | 3週間、または具体的なリリース   |
| 軽度 | 個別判断。次回以降のリリースで対応 |

#### 問題の分類と定義

| 分類 | 解決または緩和の目標  |
|----|---|
| 緊急 | プラットフォームが完全に使用できない、またはプラットフォームが使用できないほどパフォーマンスが低下している。回避策がない。 |
| 重度 | プラットフォームの主要機能が使用できず、その結果機能が制限され、多数の利用者に影響が発生する。               |
| 中度 | 機能またはリソースが使用できないが、それらはプラットフォームの運用に深刻な影響を及ぼさない。                |
| 軽度 | 軽微なバグとサービスへのリクエストすべて、一般的な使用に関する質問など。                          |

「問題」には、(i) お客様による過失、乱用、誤用、不適切な取り扱いおよび／または使用、(ii) スプリンクラーまたはその請負業者以外の者が行った変更、(iii) ユーザーガイドに従っていないプラットフォーム操作、または(iv) スプリンクラーが制御できない事象に起因するプラットフォームに関する問題またはプラットフォームに対する損害を含みません。

**応答時間：**スプリンクラーのサポートが問題の内容を受領してからお客様への初回の応答までにかかる時間とします。

**解決時間：**スプリンクラーのサポートが問題を診断し、問題を解決または軽減策を提供するまでの時間とします。目標解決時間は、応答時間の終了時に開始します。FacebookまたはTwitterなどの外部ベンダーに依存する場合、解決は適用外になります。

**通知：**スプリンクラーは、プラットフォーム、システム、および接続性を予防的に監視します。スプリンクラーは、いかなる主要なサイトの停止またはいかなる計画されていないメンテナンス手順についても速やかにお客様に通知します。お客様は、かかる通知を受けるため、お客様組織内でのエスカレーションのための最新の連絡先情報を含む、担当社員の一覧を提供するものとします。

## 4. ストレージパッケージ

### シルバー ストレージ パッケージ

お客様は、スプリンクラーのプラットフォームデータを連続した12か月間保存できます。  
直近12か月分のお客様データ用無制限クラウド データ ストレージ。  
過去60日分のレポートデータを利用できます。  
新規および変更されたリスニングクエリーは30日分のデータを自動的にバックフィルします。  
12か月の保存期間を過ぎるとデータを利用できません。

### ゴールド ストレージ パッケージ

お客様は、スプリンクラーのプラットフォームデータを連続した36か月間保存できます。  
レポートिंग（チャンネル依存）とリスニングをご利用のお客様には、初期のイネーブルメントプロセス時に24か月分のデータバックフィルが提供されます。  
新規および変更されたリスニングクエリーは90日分のデータを自動的にバックフィルします。  
36か月の保存期間を過ぎるとデータを利用できなくなります。

### プラチナ ストレージ パッケージ

お客様は、スプリンクラーのプラットフォームデータを連続した84か月間保存できます。  
レポートिंग（チャンネル依存）とリスニングをご利用のお客様には、初期のイネーブルメントプロセス時に24か月分のデータバックフィルが提供されます。  
新規および変更されたリスニングクエリーは90日分のデータを自動的にバックフィルします。  
84か月の保存期間を過ぎるとデータを利用できなくなります。