

# Service Level Agreement (SLA)

本契約（SLA：Service Level Agreement）は、当社とお客様との間で、当社が実施する CRM システム「うちでのこづち」（以下、本サービス）の運用に関わる事項を円滑に行うために、相互の役割や本サービスの内容と範囲を設定・合意し、それらを遵守することによって、本サービス導入の目的を達成することを目標に作成するものです。

## 第1条（本契約の対象サービス）

本契約は、株式会社 E-Grant（以下、「当社」と呼称します。）が実施する、CRM システム「うちでのこづち」（以下、本サービス）について適用されます。

※「当社」には、株式会社 E-Grant が指定する会社も含まれます。

## 第2条（サービス提供時間帯）

本契約に基づき、当社が提供する本サービス提供時間帯は、以下のとおりとします。

- (1) 本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の範囲が異なります。（下表参照）

項番	サービス内容	基準値（設定値）
1	サービス提供時間帯	0:00～24:00（計画停電を除く）
2	分析機能	9:00～22:00（計画停電を除く）
3	メール配信機能	9:00～22:00（計画停電を除く）
4	データ自動連携機能	0:00～24:00（計画停電を除く） (当社と時間調整し 1 日 1 回実行)
5	バックアップ	7:00～9:00（計画停電を除く）
6	問い合わせ対応	当社営業日 10:00～18:00 (以下、当社営業時間と呼称します)
7	障害・復旧に対する復旧作業	当社営業時間

- (2) 計画停止

本サービス停止を伴う作業が必要となった場合に、作業実施日の 1 週間前までに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、本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3条（サービスレベルの設定）

本サービスのサービスレベルを以下の通り設定します。

本サービス品質が以下のサービスレベル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 15 日以内とします。

返還額の上限は、減額の対象となる状況の発生回数に関係なく、減額の対象となる状況が発生した当月に、当社からご請求するサービス料金の 10 分の 1 を上限とします。

- (1) 本サービスの水準

- 年間の稼働率が 98%以上である事

年間稼働率 = (年間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 年間総稼働時間 × 100

※ 年間総稼働時間とは、暦月の 1 月 1 日から 12 月 31 日までの期間になります。

※ 計画停止期間は累計障害時間には含まれません。

## (2) インシデントの解決目標

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	目標値
1	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
2	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	8 営業時間
3	障害通知時間	障害通知時間＝障害を検出し、障害状況の一報を通知するまでの時間	3 営業時間 (当社営業時間内に検知の場合)
4	計画停止の通知	定期的な保守停止の連絡確認を実施あり(第 2 条の(2)計画停止に反映)	定期的な保守停止の連絡確認を実施 あり(第 2 条の(2)計画停止に反映)

※ 障害とは、全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4条 (利用者の責務)

本サービスのサービスレベルを維持するために利用者の責務を以下のとおりに設定します。

- ・ 利用者の拠点・IP アドレス・連携システムの変更などが発生する場合、サービス提供者に 5 営業日前までに通知する事
- ・ サービスレベルを評価するための満足度調査へ協力する事
- ・ 本サービスにてメール配信を実施する前に送信元アドレスのドメインに対して SPF 設定を行う事

### 第5条 (免責事項)

本サービスの利用規約に準じます。

### 第6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、事前にお客様に対し通知を行います。