

おもてなし Suite CX サービスレベル定義書

Revision 1.0

最終更新日：2022年2月28日

株式会社 ショーケース

本ドキュメントに記載されている、サービス及び技術的な内容は極めて機密性の高い情報が記載されています。本ドキュメントの取り扱いは秘密保持契約の内容に基づき、第三者への開示の無きよう十分注意してください。

1. 摘要

本書はショーケースが提供するクラウドサービスであるおもてなし Suite CX におけるサービスレベル定義として適用する。

2. 用語定義

- ・ おもてなし Suite CX のアプリケーション

ユーザーが利用するおもてなし Suite CX の Web アプリケーション

- ・ クライアント

おもてなし Suite CX の提供を受け、サービスに対する費用を負担する顧客

- ・ ユーザー

クライアントのインターネットサービスを通して、おもてなし Suite CX を利用する者。

- ・ システム

おもてなし Suite CX のサービスシステムを提供しているハードウェア、アプリケーション一式

3. サービス提供の範囲

本 SLA において、ショーケースがクライアントに対して提供する IT サービスは、以下の通りとします。

3.1. 対象アプリケーション

本 SLA の対象とするアプリケーションは以下の通りとします。

- ・ おもてなし Suite CX のアプリケーションおよび管理画面。

3.2. サービス停止となる事象と障害時間の考え方

以下のいずれかの事象が発生している場合（以下、障害）を、サービス停止とし、サービスの稼働率の測定基準に適用します。

本サービスの管理画面が利用できない状態。またアプリケーションが動作しない状態。

障害時間とは、当社が管理画面またはメールなどで報告した障害時間、または顧客企業がこれを証明できる時間をいいます。

3.3. サービス提供時間

本サービスは、保守・メンテナンス等による計画停止を除き、1日 24 時間、365 日利用できるものとします。

3.4. サービス停止除外事項

以下のいずれかに該当する場合は、本 SLA によるサービス提供範囲には適用されず、サービス稼働率の測定基準へも適用いたしません。

- ・ 事前の告知を行ったメンテナンスでの停止
- ・ お客様が利用規約または法令などに違反したことによる停止
- ・ お客様の都合による場合
- ・ 利用者の利用するデバイスに起因する問題の場合
- ・ 天災や事変など、非常事態による停止
- ・ 政府または政府機関の行為、法律・規則・命令の遵守、戦争、反乱、革命、暴動などの不可抗力の事態により本サービスの提供ができなくなった場合、その他当社が停止または中断を必要と判断した場合
- ・ 当社以外（第三者）のサービスに起因する障害

※当サービスが利用しているクラウドサービス「Amazon Web Services」を始めとする当社が利用しているサービス、またはサービス存続・改善目的で今後利用する第三者のサービスの障害に基づく停止は、月間サービス停止時間にはカウントいたしません。

4. サービス内容と目標設定

4.1. サービス概要

おもてなし Suite CX は、お客さまからのチャットによる問合せに対する応対処理を支援するもの。

4.2. データのバックアップ

弊社サービスでは 1 日に 1 回以上、バックアップデータを保存する。本データの保存は最低 30 日間とする。但し、バックアップ後から障害発生時までのデータベース更新は保証されない。

4.3. 目標復旧時間(RTO)

障害時目標復旧時間は 24 時間以内とする。

4.4. ログデータの保管期限

弊社サービスによって取得され、クライアントにて参照可能なログデータは、直近 13 か月まで遡ることを可能とする。

4.5. 可用性

稼働率 99.5% 以上（年間 最大 43.8 時間停止）を目標とする。
但し、計画停止を除く。

5. 計画停止

システムのメンテナンスによる 5 分以上のサービス停止が発生する場合には、計画停止から 5 営業日前にメールにて計画停止の理由、計画停止の停止時間をクライアントに対して連絡する。計画停止は月 2 回、総合計時間 8 時間を限度とする。

6. 計画外の停止

天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合には、災害の予防もしくは救援、交通もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な事項を内容とする通信、その他公共の利益のため緊急に行うことを要する通信を優先的に取り扱うために、ハウジングサービス事業者がサービスの制限、または中止する措置を取ることがある。

7. 障害報告

何らかの障害により、計画停止以外のサービス停止が 15 分以上に渡り発生した場合、営業時間内は 24 時間以内、営業時間外は翌営業日以内に、障害発生時刻および期間、影響、原因をクライアントの担当者にメールもしくは電話にて報告する。

8. 停止によるペナルティー

ショーケースは、ショーケースの責めに帰すべき事由により、クライアントがその利用契約に関わるサービスをまったく利用できない状態が生じ、ショーケースがそのことを知った時刻から連続して 72 時間以上その状態が継続した場合には、その利用することができなかった時間を 24 で除した数（小数点以下の端数は切り捨てます）に、利用することができなかったサービスに係わる月額基本利用料の 30 分の 1 を乗じて得た額を、契約者の請求に基づき減額する。

9. サポート

9.1. ユーザーサポート

ショーケースがサービスを通じて提供するコンテンツについてのユーザからの問合せは、クライアントのサポートを通じて行なう。

9.2. クライアントサポート

メールまたは電話にてサポートする。

9.3. 営業時間

土日、祝祭日、または事前告知した休業日を除く 10 時～19 時とする。

9.4. 応答時間

営業時間内は 24 時間以内、営業時間外は翌営業日内の回答を目標とする。

9.5 連絡先

サービスデスクの連絡先は以下の通りとする。

株式会社ショーケース SaaS 事業本部
電話番号...03-5575-5104
メールアドレス...consul@showcase-tv.com

9.6 緊急連絡先

サービスデスク窓口時間以外で、以下の事象が発生した場合も、同様にサービスデスクへ

ご連絡することができません。

- 本サービスのシステムダウン、システムの全面停止、サービス障害
メールアドレス...fuguai_all@showcase-tv.com