

# SLA（サービス品質保証制度）

技能承継支援システム「テック・バンク」におけるサービスの品質を下記の通り定め、これを下回った場合には利用料の一部を減額または返金いたします。

## （1）システムの提供について

- ・対象のシステム : 技能承継支援システム「テック・バンク」
- ・提供時間 : 24時間365日 ※メンテナンス等を除く
- ・サポート時間 : 当社営業日（土日祝日を除く）の9:00～17:00
- ・問い合わせ方法 : 当社ホームページの問合せページに掲載された問合せフォームのURLより問合せください
- ・メンテナンスや障害の通知 : メンテナンスや障害発生で提供を停止する場合は、当社HPまたは電子メールにて通知する
- ・バックアップ : 日次でバックアップを実施

※アップロードするデータ等については、お客様自身でバックアップをお願いします。

## （2）サービス品質保証の水準

- ・月間のサービス稼働率95%以上

※稼働率とはサービスを利用できる時間（システム提供時間－停止時間）÷サービスの提供時間（システム提供時間－メンテナンス等の時間）で求めた率

※停止時間とは、障害が発生し、システムが利用できない時間とし、以下のいずれか早い時点から起算し、障害復旧を当社が確認するまでの時間をいう

- ①お客様が当社に対して障害が発生している旨を通知し、当社が障害の事実を確認した時
- ②当社が障害の事実を確認し、これをお客様に通知した時

## （3）品質保証制度の適用範囲

- ・本サービスに起因する障害が各サービスに発生した場合

## （4）適用除外事項

- ・当社のネットワークに接続するための回線に障害が発生した場合
- ・当社管理外の設備に起因して障害は発生した場合
- ・ユーザーもしくは第3者が提供するサービスに起因して障害が発生した場合
- ・当社が保守作業を行う場合
- ・天災、疫病の蔓延、悪意の第3者による妨害行員により障害が発生した場合
- ・サービス利用規約に定める本サービスの提供を中断した場合
- ・その他サービス利用規約に基づいて当社が免責される場合

## （5）保証する品質を下回った場合について

- ・稼働率が95%未満となった場合において、お客様からの申請があったときは、本サービスの申込書に記載されたオプションを含めた月額料金（合計）の10%に相当する金額を、お客様の次回請求から減額します

※対象月の稼働率が保証基準を下回った場合、対象月の翌月20日までにご連絡下さい

※上記期限を過ぎた申請はお受けすることができませんのでご注意ください