

# キリバグローバルオンラインホスティングサービスレベル契約

2022年7月1日版

## 1.定義

本オンラインホスティングサービスレベル契約（以下「SLA」という）において別途定義されていない特定の用語は、両当事者が署名したオンラインクラウドサービス契約（以下「基本契約」という）内で規定された意味を持つものとします。

「緊急メンテナンス」とは、定期メンテナンス期間および非定期メンテナンス以外にキリバが行うメンテナンスを指します。

「ダウンタイム」とは、暦月中に SaaS サービスの機能にアクセスできない時間があり、それがキリバによって確認された場合に、その暦月中の時間合計を分数で表したものとします。

ダウンタイムには、定期メンテナンス期間中の SaaS サービスの中止、お客様による停止や中断、お客様やユーザーの電気通信および/またはインターネットサービス、キリバが提供および/または管理していないソフトウェアやハードウェア（SaaS サービスを通じてアクセスまたはリンクされる第三者のソフトウェア、ネットワーク、サイトを含む）による停止、不可抗力による中断の一部または全部は含まれません。

「非定期メンテナンス」とは、定期メンテナンス期間外にキリバが行うメンテナンスで、キリバが少なくとも 2 暦日前に書面で通知（サポートポータルやコンソール上のメッセージも含む）したものを指します。SLA に基づく通知期間は、キリバの独自の裁量で随時変更されることがあります。

「定期メンテナンス期間」とは、本契約に定める定期メンテナンスを行うためにキリバが予約した期間を指します。この期間は、キリバの独自の裁量で随時変更されることがあります。

「システム可用性」とは、特定の暦月に関して、その月のシステム可用性の合計可能分数（x）からその月のダウンタイムの合計分数を引いた分数（y）を、その月の SaaS サービスのシステム可用性の合計可能分数で割ったパーセンテージを指します。

「利用不可」とは、SaaS サービスの機能にアクセスできないことを指し、各サブシステムおよびコンポーネントの定期的なポーリング状況を通じてプラットフォームの状況を判断するよう設計されたキリバの監視システムによって判断されます。

## 2.予定された/予定外のダウンタイム

キリバは、サーバー、ネットワーク機器、ストレージ、オペレーティングシステムソフトウェア、ユーティリティソフトウェア、アプリケーションを更新、監査、記録し、SaaS サービスを維持するためにキリバが必要と認める新しいリリース、パッチリリース、その他の新しいバージョンを実装する目的で、リリース管理および変更管理サービスを提供します。お客様は、SaaS サービスが多くのお客様にサービスを提供していることを理解し、それを認めるものとします。キリバは、お客様の同意の要請または獲得をせずに、ホスティング環境、ネットワーク、電気通信、データストレージ、その他関与するあらゆる情報技術インフラまた

は環境を変更することを許可されているものとします。定期メンテナンス期間は、必要に応じて、(1) プラットフォームが所在する地域の時間帯における平日の午後 6 時 00 分から午前 3 時 00 分までの間、および(2) 週末とします。キリバは、定期メンテナンス期間中に、ホスティング機器、設備、ソフトウェア、または SaaS サービス運営上必要なメンテナンスを含む定期的なシステムメンテナンスを実施するために商業上合理的な努力をします。キリバは、定期メンテナンス期間外でも、非定期メンテナンスまたは緊急メンテナンスのために SaaS サービスを中断することがあります。キリバは、サービスの中止を最小限にとどめるよう常に努力します。

キリバは、以下の定期メンテナンス表に記載された累計時間を変更する権利を有します。ただし、キリバは、リリースノートへのリンクを含むコンソール上のメッセージおよび/または電子メールによって、5 営業日前までにお客様に通知するように努めます。SLA に基づく通知期間は、キリバの独自の裁量で隨時変更されることがあります。

定期メンテナンス表

定期メンテナンスの頻度	定期メンテナンスの目的	定期メンテナンスの最大所要時間
必要に応じて、平日または週末	小規模なメンテナンス	4 時間
毎月（暦月に 1 回）	大規模なメンテナンス/アップグレード	週末中 8 時間

### 3.システムパフォーマンス

(a) **システム可用性。**キリバは、各暦月にシステム可用性が 99.9% 以上となるように商業上合理的な手段を講じます（以下「サービス基準」）。

(b) **除外。**トレーニング、ベータ、限定リリース、デベロッパー プレビュー、開発またはテストベッド環境として書面で示された環境、あるいはそれらと同等の意味を持つとされているサービスは、本 SLA から除外されるものとします。お客様が基本契約に基づく支払義務を履行していない期間を含め、お客様が基本契約に対して重大な違反を犯している期間、キリバは本 SLA に基づく義務を負わないものとします。さらに、キリバは、以下に起因するダウンタイムに対して責任を負いません。また、これらはダウンタイムやまたはシステム可用性の計算には含めません。

- 定期メンテナンス期間
- お客様に起因する停止または中断
- キリバが提供し管理していない、お客様またはユーザーの電気通信およびインターネットサービス、ソフトウェアまたはハードウェア（SaaS サービスを通じてアクセスまたはリンクされる第三者のソフトウェア、ネットワーク、またはサイトを含む）に起因する障害
- お客様がインターネットおよび/または SaaS サービスにアクセスできないことに起因するその他の障害で、インターネットやウェブサイトへのアクセスができない原因が、キリバまたはそのウェブサイトの障害でない場合

- 問題の原因の特定および/または問題の解決にお客様の参加が必要である場合に、お客様の担当者がインシデントに対応するための時間が取れないまたは適時に対応できない場合
- お客様のシステムのパフォーマンスが不十分または低い場合
- 不可抗力事由の全部または一部に起因する中断が原因となる停止

#### 4.測定と報告

- (a) **システムの監視と測定。** キリバはシステム可用性の監視を継続的に実施します。キリバは、キリバのパフォーマンスを測定および監視するために用いるツールおよび手順の選択時に、それらツールおよび手順が、キリバが正確なシステム可用性を計算および監視するのに十分なものであれば、（ツールおよび手順の選択について）キリバは合理的裁量権を使用することができます。すべてのシステム可用性測定値は、契約期間中の各暦月に月単位で算出されます。SaaS サービス機能へのアクセス可用性は、各サブシステムまたはコンポーネントの状態が定期的に提供されるプラットフォームステータス監視ツールを使用して判定され、この情報をもとに、グローバルプラットフォームの状態が算出されます。
- (b) **システムパフォーマンスレポート。** 書面によるお客様からの要請に応じて、キリバは、当該直前の期間のシステム可用性の算出を記載した報告書をお客様に提供します。お客様が、当該報告書に記載された測定値やその他の情報に同意できない場合は、その報告書の受領後 10 営業日以内に書面にてキリバに通知しなければなりません。当該報告書の正確性については、当該報告書の受領後 10 営業日以内にお客様から書面による通知が行われない限り、確定したものとみなされます。このような通知には、争議中の特定の測定値を記載し、争議の性質について詳細な説明を含める必要があります。キリバとお客様は、システム可用性および/または関連測定値に関するそのような争議を適時に解決するために誠実に協力するものとします。

#### 5.お客様の要件

- (a) **最低システム。** 本 SLA に定めるサービス基準は、お客様またはユーザーが「キリバエンタープライズテクノロジーガイド」に規定された、サポート対象バージョンのブラウザを使用していることを前提としています。
- (b) **お客様のその他の義務。** お客様は、ご自身のコンピュータネットワーク、サーバー、ソフトウェア、およびこれらのメンテナンスと管理に関連する機器またはサービスのメンテナンスと管理について責任を負うものとします。お客様は、SaaS サービスの機能へのアクセスを提供するために合理的に必要とされる場合において、キリバが提供する合理的な指示に従い、お客様のシステムを正しく構成する責任を負います。
- (c) **ダウンタイムの報告：** ダウンタイムは、監視システムからそのようなダウンタイムをキリバが最初に認識したときから始まるものとします。
- (d) **お客様による不履行。** 本 SLA に定めるキリバの義務は、お客様とそのユーザーが前述の義務を履行しなかったことに起因するものである場合に、その義務の全部または一部が停止されるものとします。

## 6. 救済措置

- (a) **料金に対するクレジット。**特定の暦月にシステム可用性が 99.9% 未満になった場合、お客様は、以下のクレジット表に従って、当該暦月の SaaS サービスに対してお客様が支払った料金のパーセント相当金額を、その後の支払義務（注文書に規定）に対するクレジットとして受け取る資格があります。このクレジットは、キリバが発行する次の請求書に適用されるものとします。ただし、基本契約の終了日または期限までにクレジットが発行または使用されない場合、キリバはその時点のサービス残高と同額の支払金をお客様に支払うものとします。
- (b) **お客様によるサービスクレジットの要請。**前述のクレジットを受け取るには、お客様は、お客様がクレジットを受け取る資格を得た時点から 30 日以内にキリバに通知しなければなりません。この要件に従わない場合、お客様はクレジットを受け取る権利を失います。

クレジット表

システム可用性	クレジット金額
98.0 – 99.9%	SaaS サービスの料金の 5%（年額の場合は、その年額の 1/12 の 5%）とする。
97.0 – 97.99%	SaaS サービスの料金の 10%（年額の場合は、その年額の 1/12 の 10%）とする。
96.0 – 96.99%	SaaS サービスの料金の 15%（年額の場合は、その年額の 1/12 の 15%）とする。
< 96.00%	SaaS サービスの料金の 20%（年額の場合は、その年額の 1/12 の 20%）とする。

いかなる場合も、各月のクレジット総額は、当該月の SaaS サービス料金の 20% を超えないものとします。

- (c) **サービスクレジットの限定。**第 6 条 (a) に基づくお客様の権利は、ダウンタイムまたはここに記載されたサービス基準をキリバが履行できなかったことに対する、お客様への唯一かつ排他的救済手段であり、キリバの唯一かつ排他的責任です。

## 7. データのバックアップと維持

- (a) **お客様データのバックアップの維持と復旧。**キリバでは、お客様のデータのバックアップと復旧に使用するために、データとサーバーを複製するアクティブ/スタンバイモードを提供しています。お客様は、どの時点においても、プライマリサイトまたはリージョンでホスティングされています。この構成では、データセンター A のサーバーはデータセン

ターBに複製され、データセンターBからデータセンターAに同じ操作が行われます。SaaSサービスの一環として、キリバは、SaaSサービスが中断された場合に、お客様データを秩序立って適時に復旧するために、2つのデータセンターのうちの1つでお客様データのバックアップを維持する責任を負います。

- プロダクションプラットフォーム

本番のバックアップ予定表

バックアップのタイプ	バックアップの頻度	維持期間	説明
フルバックアップ	毎週	10年	フルサーバーバックアップ
毎日の増分ファイル	毎日	30日	すべてのお客様およびキリバのデータ

- サンドボックスプラットフォーム

サンドボックスのバックアップ予定表

バックアップのタイプ	バックアップの頻度	維持期間	説明
フルバックアップ	毎週	3か月	フルサーバーバックアップ
毎日の増分ファイル	毎日	15日	すべてのお客様およびキリバのデータ

(b) アーカイブデータ。24か月以上前のお客様データは、アーカイブされる場合があります。

(c) システム復旧。システム障害、データの破損および/または消失、あるいはキリバのシステムを格納しているセキュアなデータセンターが破壊された場合、キリバは、4時間の復旧時間目標（RTO）と2時間の復旧時点目標（RPO）で必要最低限の復旧サービスを実施するための商業上合理的な努力を行います。

## 8.情報のセキュリティとコンプライアンス

お客様は、追加料金により、以下の追加サービスを利用できる「強化セキュリティサービス」サブスクリプションの購入を選択できます。

- お客様の年次セキュリティ質問書の記入：お客様はセキュリティに関する質問書をキリバに提出し、30日以内に記入するよう要請できます。
- キリバアプリケーションの侵入テスト（年1回）：お客様は、キリバとの協働により、キリバの本番以外の環境に対して認証された侵入テストを実施できます。

- ・ **キリバの年次お客様監査**：キリバは、セキュリティとコンプライアンスに関するドキュメント式に加え、変更管理、インシデント管理、バックアップ、災害復旧テスト、脆弱性管理、パッチ適用、セキュリティ認識トレーニングというトピックについて監査証跡を提供します。実地監査ではありません。

## 9.カスタマーサポート。

(a) **テクニカルサポートとファンクションサポートの利用時間。** SaaS サービスサブスクリプションは、本条項で定義されたキリバのカスタマーサポートも提供しています（「カスタマーサポート」）。キリバカスタマーサポートは、3つの地域（EMEA、APAC、AMERICAS）を担当するクライアントサポートセンター経由で提供されます。

お客様は、アカウントの所在地の地域を担当するサポートセンターの地域タイムゾーンでサポートを受けることができます。キリバは、ここで規定するオプションのサポートパッケージを追加料金で提供し、広範なカバレッジとパーソナライズされたサービスオプションを提供します。

### (b) サポートコミュニケーション

コミュニケーションは、以下の表 9 (a) に示される各サポートセンターの指定言語によって行われます。お客様は、以下の方法でキリバのカスタマーサポートに連絡できます。

- ・ **ウェブサイト**：キリバのお客様ポータルから常時利用可能（<https://community.kyriba.com/csm>）、
- ・ **Eメール**（[support@kyriba.com](mailto:support@kyriba.com)）：常時利用可能
- ・ **電話**：プライマリ時間帯のみ

お客様には、三(3)つの指定されたサポート窓口があります。これらの担当者は、他のユーザーとキリバのカスタマーサポートとの間のコミュニケーションで中心的な役割を果たせるよう、アプリケーションについて十分な知識を持つ訓練されたユーザーであることが求められます。

サポートは、以下の表 9 (b) に定める応答時間に従って提供されます。

(c) **キリバカスタマーサポートポータル。** キリバは、キリバカスタマーサポートポータル（キリバのオンラインサポートポータル）へのアクセス権をユーザーに提供しています。ナレッジベース、サービス可用性の概要、インシデントのフォローアップ、ケースのステータスをあげる機能などをご利用いただけます。三(3)名のユーザーがポータルにアクセスできます。プラチナサポートオプションでは、ユーザー数を合計 15 名まで増やすことができます。ユーザーは追加できますが、カスタマーサポートポータルへのアクセスは制限されます。カスタマーサポートポータルでは、以下のようなアクセスが可能です。

- **ナレッジベース** - よくある質問に対する回答、ハウツーガイド、トラブルシューティングの手順などを含むドキュメント式。
- **ケース管理** - キリバのカスタマーサポートに新しいケースを開き、ケースのステータスを監視できます。[サポート担当者のみ]

- ステータス - プラットフォームや銀行との接続状態を確認したり、キリバの新機能について学んだりできます。
- ユーザー管理 - サポートや主要な運用連絡先のメンテナンス、追加、削除。

## (d) 利用可能なサポートの表

利用可能なサポートの表 9 (a)

対象		期間	AMERICAS	EMEA	APAC
着金後	プライマリ時間帯：	月曜日から金曜日まで	8 AM – 8 PM 米国東部標準時	8 AM – 7 PM 中央ヨーロッパ標準時	8:00 AM – 6:00 PM シンガポール時間/北京時間 9:00 AM – 5:30 PM 日本時間
	日曜日（中東のみ）			8 AM – 4PM 中央ヨーロッパ標準時 <sup>(1)</sup> <sup>(1)</sup> 英語のみ	
セカンダリ時間帯：	銀行休日 週末	8 AM – 8 PM 米国東部標準時	8 AM – 7 PM 中央ヨーロッパ標準時	8:00 AM – 6:00 PM シンガポール時間/北京時間	
チャネル	電話番号	プライマリ時間帯のみ	英語 +1(202)964-8607 スペイン語 +1(208)568-2860	英語 +44 20 39713 587 フランス語 +33 1 82 88 46 02 <sup>(2)</sup> ドイツ語 +49 711 892 647 84 <sup>(2)</sup> <sup>(2)</sup> 8:30 AM – 5:00 PM 中央ヨーロッパ標準時	英語 +65 3157 0960 中国語 +86 400 842 7988 日本語 +81 345674062 <sup>(3)</sup> <sup>(3)</sup> 9:00 AM – 5:30 PM 日本時間
	電子メール	常時	<i>E</i> メールアドレス : <a href="mailto:support@kyriba.com">support@kyriba.com</a>		
	クライアントサポートポータル	常時	ウェブサイト : <a href="https://community.kyriba.com/csm">https://community.kyriba.com/csm</a>		

**キリバサポート応答。**キリバは、お客様とキリバの双方が決定したとおり、各サポート要請に割り当てられた優先度のレベルに基づいて、以下に記述されているように応答するものとします。

## サポート優先度応答表 9 (b)

優先度	説明	キリバ応答ガイドライン
<b>第1優先</b>  重大なお客様サポートインシデント	<p>第1優先とは、SaaSサービス稼働停止を引き起こす、またはダウンタイムの原因となる最も重大な性質のインシデントを指します。</p> <p>以下のケースがこのカテゴリに当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サービスが使用できない</li> <li>• セキュリティ違反またはその疑い</li> </ul>	<p>カスタマーサポートのアクションは、下記のとおりです：</p> <p>a) リクエストの検討（応答時間）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プライマリ時間帯：30分以内の応答</li> <li>• セカンダリ時間帯：4時間以内の応答</li> </ul> <p>b) キリバはリソースを割り当て、 (i) 問題を解決するか、(ii) 許容できる回避策を提案します。</p> <p>c) 問題の確認から15分以内に、お客様へ通知されます。 フォローアップステータスを4時間ごとにお客様に通知および/または代替サイトに投稿（この場合、お客様より連絡があればキリバの従業員が2時間以内に対応）。</p>
<b>第2優先</b>  緊急のお客様サポートインシデント	第2優先とは、サービスのパフォーマンス低下を引き起こし、サービスの機能を損なうようなインシデントを指します。	<p>カスタマーサポートのアクションは、下記のとおりです：</p> <p>a) リクエストの検討（応答時間）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プライマリ時間：2時間以内の応答</li> </ul> <p>b) キリバは、2営業日以内の解決、または回避策の提供に努めます。</p>
<b>第3優先</b>  サービス関連の問題以外のお問い合わせや一般的なお問い合わせ	第3優先とは、優先度が低く緊急性のないサービス向上の取り組みに関する情報を目的とした問い合わせです。通常の運用に関する情報および指示のユーザーからの要請が含まれますが、これに限定されません。これには、通常の業務にほとんど、もしくはまったく影響を与えないSaaSサービスの外観上の、または軽微な欠陥、お客様からの機能拡張の提案、新規サービスまたは既存のSaaSサービスの変更に関するお客様からの要請が含まれますが、これらに限定されません。	<p>カスタマーサポートのアクションは、下記のとおりです：</p> <p>a) リクエストの検討（応答時間）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プライマリ時間：8時間以内の応答</li> </ul> <p>b) キリバは、製品開発スケジュールに従って処理します。</p>

キリバ営業（アカウントマネージメント）部では、お客様からの以下のようなサポート要請を管理します。

- (1) 銀行接続、FTP接続、またはネットワーク構成の確立。
- (2) アプリケーションの設定および新しいモジュールの構成など、コンサルティングや専門的なサービスの要請。
- (3) トレーニング

これらの要請は、対応する作業についての書面による承認をお客様から得た後で、キリバのコンサルティングチームと調整します。

(e) オプションのサポートパッケージ。

(i) マルチセンターサポート（オプション）。お客様は、追加料金により、以下の追加地域サポートを利用できる「マルチセンターサポート」サブスクリプションの購入を選択できます。

- 以下の表9(a)に記載されたプライマリ時間帯に、すべてのサポートセンターにアクセス
- 全地域で合計6名までの専任サポート担当者の指名
- 各専任サポート担当者は、その地域に最も近いサポートセンターの営業時間内に、サポートセンターに連絡できます。たとえば、ヨーロッパのサポート担当者は、EMEAのサポートセンターに連絡できます。

(ii) プレミアムサポート（オプション）。お客様は、追加料金により、「プレミアムサポート」サブスクリプションの購入を選択でき、これにより以下の追加カバレッジおよびサービスを利用できます。

- 以下の表9(a)に記載されたプライマリ時間帯に、すべてのサポートセンターにアクセス
- 優先的な電話
- 銀行明細の日締め後（前営業日）統合、銀行・資金残高差額の監視、お客様と合意した時刻に予定されたジョブ（最大2時間ごと）に従って銀行との間で資金を送受信（ACKレベル1および2）。
- 全地域で合計9名までの専任サポート担当者の指名
- お客様の環境と手続きに精通した専任の「サポートアカウントマネージャー（SAM）」の選任
- 専任のSAMが隔月で開催するアカウントレビューミーティング
- カスタマーサポートポータルを通じて、主要なKPIに対するキリバのパフォーマンス概要が表示されるダッシュボードへのアクセス
- プラットフォームのインシデントや銀行コミュニケーションの状態についてのプロアクティブな対話

- 専任 SAM のオンライン訪問（12か月に1回、最大4時間）。これは関係を重視するミーティングであり、主な成果、課題の確認や、向こう6～12か月間の主な優先事項を確認すること（予定されている新機能の概要を含むこともあります）を目的としています。上記訪問にともなう交通費は、プレミアムサポートのサブスクリプションには含まれていません。

(iii) **プラチナサポート（オプション）**。お客様は、追加料金により、上記記載のプレミアムサポートの機能に加えて、以下の追加サービスを利用できる「プラチナサポート」サブスクリプションの購入を選択できます。

- 全地域で合計15名までの専任サポート担当者の指名
- その他の監視には、営業時間中の銀行口座の統合（2時間に1回発生）、銀行資金残高差額の分析、分析および解決案、支払拒否の監視と分析（ACK レベル4）、ERPとの送受信ファイルの統合、などが含まれます。
- 機能支援/バーチャルユーザートレーニング。ユーザートレーニング、既存の機能またはモジュールの最適化、ドキュメントの作成、セットアップ支援に使用されるコンサルティングの時間割り当て（8時間/月）。このサービスは、通常、キリバのプロフェッショナルサービスチームが提供し、事前の予約が必要です。時間は最大3か月間繰り越せます（この3か月間お客様がプラチナサポート契約を締結している場合）。
- 「年次プラスセッション」は、既存の構成を分析および評価し、ワークフローの効率化を進めるための提言を行うことが目的です。キリバ製品エキスパートが、業務やワークフローの効率化を進めるために役立つ機能強化の可能性を評価し、ドキュメントを作成します。
- 専任 SAM による現地訪問、12か月に2回、1回につき最大6時間。これは関係を重視するミーティングであり、その後6～12か月間の主な成果、課題、主な優先事項を確認することを目的とし、新機能の概要を含むこともあります。このような訪問にともなう交通費は、プレミアムサポートのサブスクリプションには含まれていません。
- クライアントサポートの地域責任者へのエスカレーションパス