

キリバ・ジャパン・オンライン・ホスティング・サービスレベル契約

バージョン: 2019 年 3 月

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)で別途定義されているものを除き、オンライン・クラウド・サービス基本契約(以下「基本契約」という)で定義されている語句は、本 SLA でも同様の意味を有するものとする。

「緊急メンテナンス」とは、定期メンテナンス期間および不定期で予定されたメンテナンス以外で、甲が行うメンテナンスを意味するものとする。

「ダウンタイム」とは、一暦月中に、甲が認める SaaS サービスにアクセスできない時間(分単位で計測)を意味するものとする。ダウンタイムには、定期メンテナンス期間中の SaaS サービスの中断、乙が原因の停止や中断、甲によって提供および/または管理されていない乙またはユーザーの通信および/または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 サービスを介してアクセスまたはリンクされている第三者のソフトウェア、ネットワーク、サイトを含む)が原因の停止、または、不可抗力の事態を全面的あるいは部分的な原因とする停止は含まないものとする。

「不定期で予定されたメンテナンス」とは、甲が最低 2 日前に書面(電子メールまたはコンソール上のメッセージによる)で乙に事前通知し、定期メンテナンス期間外に甲が実施するメンテナンスを意味するものとする。この通知期間は、甲の独自の裁量により随時変更される場合がある。

「定期メンテナンス期間」とは、甲が本 SLA に定める定期メンテナンスのために予定している期間を意味するものとする。この期間は、甲の独自の裁量により随時変更される場合がある。

「システム可用性」とは、一暦月に関して当該月の SaaS サービスのシステム利用可能総時間から当該月のダウンタイムの総時間を控除した時間(x)を、当該月の SaaS サービスのシステム利用可能総時間(y)によって除して得られる割合を意味するものとする。

「利用不可能」とは、SaaS サービスにアクセスできないことを意味するものとする。これは、甲が使用しているサブシステムおよびコンポーネントごとの定期的なポーリング状態により、プラットフォームの状態をモニターする専用のツールによって判断されるものとする。

2. 予定されたダウンタイム/予定外のダウンタイム

甲は、サーバー、ネットワークデバイス、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、アプリケーションの更新、監査および記録ならびに甲が SaaS サービスを維持するのに必要だと判断する新しいリリース、パッチリリースおよびその他の新しいバージョンの実行を確実にするため、リリース管理および変更管理サービスを提供するものとする。乙は、SaaS サービスが多くのお客様に提供されていることを理解・承認し、甲が乙の同意を求めたり得ることなくホスティング環境、ネットワーク、電気通信、データストレージ、その他関連するあらゆる IT インフラや環境を変更することを許可するものとする。定期メンテナンス期間は、サポートセンターが設置されている現地時間帯の営業日の午後 6 時から午前 3 時の間または週末とする。甲は、ホスティング機器、施設、ソフトウェアまたは SaaS サービスにおけるその他のメンテナンスが含む、あらかじめ計画されたシステム保守を定期メンテナンス期間中に行うように商業的に合理的な努力を尽くすものとする。甲は不定期で予定されたメンテナンスまたは緊急メンテナンスのため、定期メンテナンス期間外に SaaS サービスを中断することがある。甲は常にサービスの中断を最小限に抑えるよう努めるものとする。

甲はリリースノートへリンクした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り、乙に 5 日前の事前通知を提供するように努めることを条件として、下表「定期メンテナンス表」に定める時間を変更する権利を留保する。本契約の通知期間は甲の独自の裁量により随時変更される場合がある。

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長期間
週末(必要に応じて)	システム、データベース、ソフトウェアまたはハードウェアの小規模なメンテナンス	週末の 4 時間
一暦月につき 1 回	大規模なメンテナンスまたはアップグレード	週末の 8 時間

3. システムパフォーマンス

(a) システム可用性

甲は、各暦月のシステム可用性が 99.9%(以下「サービス規格基準」という)以上になるように商業的に合理的な努力を尽くすものとする。

(b) 除外

トレーニング、ベータ版、限定リリース、開発者プレビュー、開発環境またはテストベッド環境として書面で示された環境、あるいは類似の意味の記述で示されたサービスにおいて、この SLA の対象から除外されるものとする。乙が本基本契約もしくは本 SLA に重大な違反をしている期間中(乙が本基本契約に基づく支払義務を履行しなかった期間を含む)、甲は、本 SLA に基づく義務を負わないものとする。更に甲は、以下のいずれかに起因するダウンタイムについても責任を負わないものとする。これらは、ダウンタイムやシステム可用性の計算には含まれない。

- すべての定期メンテナンス期間
- 乙のソフトウェアまたは設備が SaaS サービスの使用向けにサポートされていないプラットフォームであるか、または SaaS サービスと互換性がないことに起因する停止
- 乙が原因の停止または中断
- 乙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、甲よって提供および管理されていないソフトウェアまたはハードウェア (SaaS サービスを介してアクセスまたはリンクされている第三者のソフトウェア、ネットワークあるいはサイトを含む) によって引き起こされた停止
- 乙がインターネットおよび SaaS サービスにアクセスすることができないことに起因するその他の停止。なお、インターネットまたはウェブサイトアクセスできない理由が甲またはそのウェブサイトによる障害によるものではないこと
- 問題の発生源の特定および、または問題解決のために乙の関与を必要とするケースにおいて、乙からの対応がなかったりまたは返答がタイムリーでない場合
- 乙のシステムのパフォーマンスが不足しているか不十分である場合
- 全面的あるいは部分的な不可抗力事態に起因する混乱によって引き起こされた停止

4.測定および報告

(a)システムのモニターおよび測定

甲は常時システム可用性をモニターするものとする。甲は合理的な裁量により、システムのパフォーマンスの測定とモニターを実施するツールと手順を選定し、正確なシステム可用性の算出とモニターを可能とするに十分なツールと手順を提供するものとする。システム可用性の測定は、本基本契約期間中の暦月ごとに毎月一回行うものとする。SaaS サービスへのアクセスの可用性は、サブシステムまたはコンポーネントごとの定期的な状態を提供するプラットフォームの状態をモニターする専用のツールにより決定される。この情報に基づいて、グローバルプラットフォームの状態が算出される。

(b)システムパフォーマンスの報告

乙は Kyriba Social (<http://Kyriba.force.com/social/Login>) の System Availability Report (システム可用性レポート) を随時閲覧することができる。乙の書面による要請により、甲はシステム可用性の算出結果について当該前期の報告を行う。乙は報告された算出結果について異議があるときは甲に対し、報告受領後 10 営業日以内に書面によりその旨を通知しなければならない。乙がこの 10 日以内に通知しないときは、報告内容は正しいものとみなされるものとする。乙は報告結果について異議がある旨を通知するときは、異議があるところを特定し異議がある理由について詳細な説明をしなければならない。甲および乙はシステム可用性に関する争いについて、誠実な協議によってすみやかに解決するよう努力するものとする。

5. 乙の前提条件

(a)要求されるシステム

本 SLA に定められるサービス基準は、乙およびユーザーが Kyriba Enterprise Technology Guide に明記されているサポートされるブラウザのバージョンを使用することを前提とする。

(b)その他の乙の義務

乙は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それらの維持管理に関連する設備またはサービスのメンテナンスおよび管理について責任を負う。乙は甲の合理的な指示 (SaaS サービスへのアクセスに合理的に必要なものを含む)に従ってシステムを正しく設定する責任を負う。

(c)ダウンタイムの報告

ダウンタイムは、甲がモニターシステムから当該ダウンタイムを最初に認識したときに、はじまったものとみなされる。

(d)乙による不履行

乙またはユーザーの上記義務の不履行により甲が本 SLA に定める義務を履行できないときは、その限度において甲は免責される。

6.救済方法

(a)将来の料金への充当

ある暦月のシステム可用性が 99.9%未満となった場合、乙は当該暦月に乙が支払った SaaS サービス利用料のうち、以下の表に定める割合の金額を次回以降の支払に充当することができる。本契約に基づく料金は甲が発行する次回の請求書に適用されるものとするが、本基本契約を解約する場合には甲は乙に現金で支払うものとする。

料金表

システム可用性	将来の料金への充当金額
98.0 - 99.9%	SaaS サービス月額利用料の 5%
97.0 - 97.99%	SaaS サービス月額利用料の 10%
96.0 - 96.99%	SaaS サービス月額利用料の 15%
< 96.00%	SaaS サービス月額利用料の 20%

いかなる場合でも、将来の料金への充当金額が当該月の SaaS サービス月額利用料の 20%を超えないものとする。

(b)乙の通知義務

上記のいずれかの料金を受け取るためには、乙が料金を受け取る権利を得た時点から 30 日以内に甲に通知しなければならない。この要件に従わなかった場合乙が料金を受け取る権利は失われるものとする。

(c)救済方法の限定

本第 6 項(a)に定める乙の権利はあらゆるダウンタイム、その他サービス規格基準の不達成に関する乙の唯一の救済方法であり甲の唯一の排他的責任である。

7.データのバックアップと保持

(a)乙のデータのバックアップ保持と復元

甲は乙のデータのバックアップと復元についてアクティブ/スタンバイモードを採用している。このモードによりデータとサーバーが複製される。乙はいつでもプライマリーサイトもしくは地域でホストされている。このバックアップ構成ではデータセンターA内のサーバーがデータセンターB内のサーバーに複製され、また同じ処理がデータセンターBからデータセンターAに対しても行われる。甲は、SaaS サービスの一環として乙のデータのバックアップを 2 つのデータセンターの一つに維持し、SaaS サービスの中断が生じた場合には乙のデータを規則正しく速やかに復元することに責任を持つ。

• プロダクション・プラットフォーム

プロダクション・プラットフォーム バックアップ予定表

バックアップの種類	バックアップの頻度	保持期間	対象
全体のバックアップ	週次	10 年間	サーバー全体のバックアップ
日々の増分ファイル	日次	30 日間	甲と乙の全データ

• プラットフォーム・サンドボックス

サンドボックス バックアップ予定表

バックアップの種類	バックアップの頻度	保持期間	対象
全体のバックアップ	週次	3 か月間	サーバー全体のバックアップ
日々の増分ファイル	日次	15 日間	甲と乙の全データ

(b)保存されたデータの復元

甲は、実務上可能な限り迅速に、保存されたデータファイルを復元するよう商業的に合理的な努力を尽くすものとする。24 か月以上経過した乙のデータは保存される。

(c)システム復旧

システムの故障またはデータの破損や損失の場合またはキリバシステムをホスティングしている安全なデータセンターの破壊の場合、甲は、復旧時間の目標を 6 時間、復旧ポイントの目標

を2時間として、必要最小限の復旧サービスが遂行されるように商業的に合理的な努力を尽くすものとする。

8. カスタマーサポート

(a) 技術面・機能面のサポート時間

SaaS サービスの契約により、乙は甲のカスタマーサポートを利用できる。甲のカスタマーサポートは、EMEA(ヨーロッパ、中東およびアフリカ)、APAC(日本を含むアジア太平洋地域)、AMERICAS(南北アメリカ)の3地域をカバーするサポートセンターによって提供される。

乙は、特定地域の追加料金を支払う場合を除いて、日本のサポートを受ける。乙が他の地域におけるサポートを望む場合は、当該地域におけるサポートを申し込み、その追加料金を支払う必要がある。甲はまた、個別対応と同様、本SLAに定められたとおり、幅広いオプションサポートを、追加料金で提供している。

- サポートとのコミュニケーション
サポートとのコミュニケーションは、下記8(a)で定義された各サポートセンターで対応する言語にて提供する。乙は以下の方法で甲のカスタマーサポートにコンタクトすることができる：
 - 電話(基本時間のみ)
 - japan_support@kyriba.com 宛の電子メール(日本のみ; 日本語または英語)
 - Web(Kyriba Social カスタマー・ポータル)(常時)

乙は、サポートへの窓口担当者(サポート・コンタクト)を2名(メインユーザーとバックアップユーザー)用意することができる。これらの窓口担当者は他のユーザーと甲のカスタマーサポートの間の窓口となるようトレーニングを受け、アプリケーションに対して十分な理解をすることが求められる。加えて、乙は甲とのコミュニケーションに用いるサポート専用の「サポート・コンタクト」電子メールアドレスを用意する。甲はこの電子メールアドレスはグループアドレスとし、甲のカスタマーサポートからのアラートを受ける必要のあるユーザー全てを含めることを推奨する。これらのアラートは、Kyriba Social カスタマー・ポータルに表示され当該サポート・コンタクト電子メールアドレスに対して配信されるものである。

サポートは、第8項(b)の表に示される条件に従って提供される。

- マルチセンターサポート(有償オプション)
マルチセンターサポートは、追加料金によりサポートを受ける地域を追加することができるオプションである：
 - 下記の表8(a)に定義された基本時間中の、全サポートセンターへのアクセス

- 1つの地域ごとのサポートへの窓口担当者(サポート・コンタクト)の追加(合計最大5名まで)、および Kyriba Social への追加アクセス(最大5つまで)
 - 各サポート担当者は、それぞれの地域に最も近い適切なサポートセンターに連絡することになる。例えばヨーロッパのサポート担当者であれば EMEA サポートセンターとなる
- **プレミアムサポート(有償オプション)**
 プレミアムサポートは追加料金により、キリバ運用に必要な付随的なサポートサービスを有償で提供するオプションサービスである:
 - 下記の表 8(a)に定義された基本時間中の、全サポートセンターへのアクセス
 - プライオリティー・アクセス用の専用電話番号
 - 銀行取引明細の取り込み処理に関する統合された専用モニタリング
 - サポートへの窓口担当者(サポート・コンタクト)の追加(合計最大5名まで)、および Kyriba Social への追加アクセス(最大5つまで)
 - 乙の環境およびプロセスを把握した「サポート・アカウント・マネージャー (SAM)」1名のアサイン
 - 定期的なアカウント・レビュー・ミーティングの実施
 - ステータスレポートと乙のリクエストの履歴の提供
 - プラットフォームの事象や銀行接続状況に関する通知
- **プラチナムサポート(有償オプション)**
 プラチナムサポートはキリバ運用における有償拡張オプションサービスであり、上記のプレミアムサポートの全内容に追加し、以下のオプションが加えられる。ただし具体的なサービス内容は甲のアカウントマネージャー (乙の担当営業) との打ち合わせにより決定する:
 - サポートへの窓口担当者(サポート・コンタクト)の追加(合計最大9名まで)、および Kyriba Social への追加アクセス(最大9つまで)
 - 乙の設定に合わせて事前に決定した個別にカスタマイズされたモニタリング (例: 銀行現金残高の分散モニタリング、分析と解決、リジェクトされた送金のモニタリング(ACKレベル4)、インバウンド&アウトバウンドファイルと ERP との統合チェック、サンドボックスの設定とモニタリングなど)
 - タイムリーなサポートサービスが受けられるよう、サポート・アカウント・マネージャー (SAM) とチームに直接つながる専用電話番号
 - 機能支援/ Go To Meeting (オンラインミーティングツール) などを使っての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、各種ドキュメント作成、セットアップ補助に利用することのできるスポットコンサルティングの時間 (8時間/月)

- 現在のキリバ設定の分析と評価を行い、ワークフロー効率を向上させるための推奨事項を提供する“プラスレビュー”（Plus Review Session）。甲の製品エキスパートがオペレーションやワークフローの効率をさらに向上させる各項目を評価し、ドキュメント化
 - サポート・アカウント・マネージャー（SAM）が年に2回現場訪問を行い、ケース分析、不具合レビュー、潜在的な開発リクエスト、実施されたコンサルティングに関する6か月分の要点を提示するサービスの実施や新バージョンに関するリリースノートのプレゼンテーションを実施
- 拡張セキュリティサービス(有償オプション)
拡張セキュリティサービスは追加料金により以下の追加のサービスが得られるオプションである:
 - 年次セキュリティ質問表: 乙は30日以内に、甲にセキュリティ質問表を提出することができる
 - 年次侵入テスト: 乙は甲と連携して、ノン・プロダクション環境での認証侵入テストを実施することができる
 - 年次監査: セキュリティとコンプライアンスドキュメントバンドルに加えて、甲は変更管理、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、パッチ適用とセキュリティ意識啓発トレーニングに関する監査証拠を提供する
 - セキュリティサービス(有償オプション)
セキュリティサービスは、追加料金により以下の追加のサービスが得られるオプションである:
 - 年次セキュリティ質問表: 乙は30日以内に甲にセキュリティ質問表を提出することができる
 - 年次侵入テスト: 乙は甲と連携してノン・プロダクション環境での認証侵入テストを実施することができる
 - 年次監査: セキュリティとコンプライアンスドキュメントバンドルに加えて、甲は変更管理、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、パッチ適用とセキュリティ意識啓発トレーニングに関する監査証拠を提供する
 - セキュリティ違反が発生した場合の警告: セキュリティ違反が発生した場合、甲はセキュリティサービス契約顧客へ48時間以内に優先的に通知する
 - セキュリティ違反が発生した場合の専用カスタマーサービススペシャリスト: セキュリティ違反が発生した場合、プレミアムサポートサービスを受けている顧客に対し専用のカスタマーサービススペシャリストがアサインされる

- テクノロジーエグゼクティブとの年次オンサイトミーティング: 甲は毎年顧客を招待し、甲のテクノロジーエグゼクティブとテクノロジー・ロードマップについての議論や顧客からの直接的なフィードバックをいただく場を設ける

● Kyriba Social カスタマー・ポータル

甲は乙に、Kyriba Social カスタマー・ポータルへのアクセスを提供する。Kyriba Social カスタマー・ポータルは知識ベースを提供するオンラインのサポート用ポータルで、ピアツーピアの双方向のソーシャル・フォーラム、アイデア・ポータル、フォーラムなどが利用可能である。標準契約では企業1社につき2人のユーザーがこのポータルにアクセスでき、プレミアムサポートのオプションをご契約の場合、最大5人まで増やすことができる:

- 知識ベース — 甲の製品情報
- ケース管理 — 甲のカスタマーサポートに対して新しいケースを作成しそのステータスを管理
- フォーラム — 甲のユーザー・コミュニティに対して質問を投げかけ他の甲のユーザーと双方向に意見交換
- アイデア — 甲の製品開発チームに対して新しい製品やサービスについてのアイデアを投稿。他のユーザーのアイデアに対してはコメントや投票ができる。
- ステータス — プラットフォームと銀行接続のステータスを紹介して甲の最新情報を把握

サポート対応表 8(a)

		サポート レベル	地域			
			EMEA	北アメリカ	APAC	
言語 サポート			フランス語/英語 /スペイン語	英語/ スペイン語	日本語/英 語	日本以外 英語/中国語
基本時間	月曜日～ 金曜日	全優先順位	8.30am-5.00pm CET 8:00am-6:00pm CET*	8.00am-8.00pm EST	9.00am- 5.30pm JST	8.30am- 5.00pm HKT
副時間	金曜日～ 月曜日 と祝日	第一順位 のみ	8.30am - 5.00pmCET	8.00am - 8.00pmEST	9.00am - 5.30pm JST	8.30am - 5.00pm-HKT
電話	基本時間 のみ		+331-77-92-17-10	+1-877- KYRIBA7 (1-877-597- 4227)	+81-3- 6321-9454	+1-212-784- 5580 Ext 1076
電子メール	常時	優先順位と 時間に依存	japan_support@kyriba.com (日本語、英語) customer_support@kyriba.com (フランス語, 英語, スペイン語) na_kyriba.support@kyriba.com (英語のみ)			

* Premium Support only

(na_kyriba.support@kyriba.com は、「英語のみ」であるのに加え、アメリカのみの対応です。)

(b)サポート対応

甲は乙と甲の両者が定めた下表の優先順位に従って、サポート対応をする。

サポート優先順位別対応表

優先順位	説明	対応方針
第一順位 非常に重要な事象	<p>SaaS サービスの操作を停止させるか、またはダウンタイムを招く最も重大な性質のエラーを意味する。</p> <p>このカテゴリの特徴は次のとおり:</p> <ul style="list-style-type: none">サービス利用不可セキュリティが現実には破られたか、破られた旨の申し出	<p>甲は以下の対応を引き受ける:</p> <ul style="list-style-type: none">基本時間: 30 分未満の対応副時間: 4 時間未満の対応甲は問題点を解決するため、もしくは問題解決のための作業を提案するための要員をアサインするものとする乙は問題点を確認してから 15 分以内に問題点の通知を受けるものとする乙へのフォローアップ状況が 4 時間毎に連絡される、および、もしくは、2 時間以内に甲のスタッフによる応答を受けることが可能なサイトへの投稿
第二順位 重要な事象	<p>サービスのパフォーマンスの低下やサービス機能の障害といった事象の発生</p>	<ul style="list-style-type: none">基本時間: 2 時間未満の対応甲は、2 営業日以内に問題点を解決するか、問題解決のための作業を提案するよう最善の努力を尽くすものとする
第三順位 サービスに影響のない事象および問い合わせ	<p>通常の方法に関する情報提供や作業説明を含む、乙からの問い合わせを含む、優先度が低く、急を要しない、サービス強化課題を伴う問題。これには、通常の事業運営にほとんど影響を及ぼしていない SaaS サービスの見た目の欠陥または軽微な欠陥、機能向上のための乙からの提案、または既存の SaaS サービスに対す</p>	<ul style="list-style-type: none">基本時間: 8 時間未満の対応甲は通常の製品開発予定に従って解決するものとする

	る新しいサービスの追加または変更についての乙からの要請も含まれる	
--	----------------------------------	--

甲のセールス(アカウントマネジメント)部門は、以下に関連する乙からのサポートリクエストに対応する:

- (1)銀行接続、FTP 接続、その他ネットワーク設定の実施
- (2)アプリケーション設定や新しいモジュール構成などのコンサルティング/プロフェッショナルサービスのリクエスト
- (3)トレーニング

これらのリクエストは、関連する作業について、乙からの書面による承認が受領され次第、甲のコンサルティング部門と調整される。