

# Service Level Agreement (SLA)

Version: 20201103

最終更新日: 2020年11月03日

## 第1条 (契約における SLA の範囲)

### (1) SLA 対象サービス

本 SLA の対象サービスは、株式会社東海理化電機製作所（以下「当社」といいます。）が提供する法人向けデジタルキーサービス「TOKAI RIKA Digitalkey」について適用されます。

※「当社」には、株式会社東海理化電機製作所が委託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、当社が提供するサービス提供時間帯は、以下のとおりとします。

### (1) 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	<ul style="list-style-type: none"><li>ボックスキーハードウェアの使用</li><li>モバイルアプリケーションの使用</li><li>モバイル SDK の使用</li><li>サーバーサイド API の使用</li></ul>	24 時間 365 日（計画停止を除く）
2	<ul style="list-style-type: none"><li>初期設定サービス</li><li>当社で管理するサーバー上のデータのバックアップ/リカバリ支援</li><li>本件サービスにあたって当社が提供したソフトウェアの保守支援</li><li>ボックスキーハードウェアの不具合対応</li><li>サポート・サービス（問い合わせ対応）</li></ul>	当社営業日 9:00~12:00、13:00~18:00 (以下「当社営業時間」といいます)
3	<ul style="list-style-type: none"><li>障害、異常に対する復旧作業</li></ul>	当社営業時間

### (2) 計画停止

本条(1)1記載のサービス（ボックスキーハードウェアの使用を除きます。）又はその提供によってなされるデジタルキーの配信サービスの停止を伴う作業が必要となった場合に、当社は、お客様に対し、作業実施日の10営業日前までに電子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、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（SLA の設定）

（1）第2条（1）記載のサービス（ただし、第2条(1)1記載のボックスキーハードウェアの使用を除きます。以下、本条において「本サービス」といいます。）のSLAを以下の通り設定します。本サービスの品質がSLA設定値を下回る場合は、Ordering Document およびサービス基本契約書（以下、これらの契約を総称して「本契約」といいます。）に基づく対応をさせていただきます。

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	基準値（設定値）
1	サービス提供時間帯	サービスが利用可能な時間	24 時間 365 日 (計画停止を除く)
2	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
3	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（当社営業時間外を含まない）
4	障害通知時間	当社が障害を認知し、障害状況の一報を通知するまでの時間	3 営業時間（当社営業時間外を含まない） 当社営業時間内に障害認知の場合
5	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）

（2）障害の定義を下記の通りとします。

- 本サービスで障害とは、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、当社営業時間内において、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。
- 当社が本条（1）第2項から第4項に従い障害に対応した場合、当社にSLAの違反はないものとします。
- 障害復旧時間が8時間を超えた場合、本契約に基づき、Ordering Document(個別契約)で定められた本件サービス料の一部を、集計額の1ヶ月分を上限として支払いを免除します。但し、ボックスキーハードウェアの障害の場合はその限りとはしません。

#### 第4条 (SLA の適用外)

- 天災地変、伝染病その他、本契約で定める不可抗力によるサービス停止
- サーバー上、モバイル OS 上で稼働する当社のサービス以外のソフトウェア、クラウドインフラに起因する障害
- お客様又は利用者（ユーザーを含みます。）の故意又は過失に起因するサービス停止
- その他、本契約で定める当社の責任外となる事象、現象

#### 第5条 (ボックスキーハードウェアの使用)

##### (1) 取扱説明書の提供

当社は、第2条(1)1記載のボックスキーハードウェアの提供にあたって、「取扱説明書」を提供いたします。お客様（転貸人）が、そのサービスの提供等に関し、ボックスキーハードウェアを自ら使用し又は第三者（転借人、再転借人）に使用させる場合、お客様の責任で、当該使用者に対して、取扱説明書で定める使用方法に従った取り扱いがなされるようご対応ください。この対応は、お客様のサービス提供内容であって、当社のサービス対象外となります。お客様の責任と判断で、ボックスキーハードウェアを自ら使用し又は第三者に使用させることとし、当該使用者が取扱説明書を遵守することなく生じたトラブルや損害に対して、当社は一切の責任を負うことは致しかねます。

##### (2) 初期不良品の無償交換

当社が提供しましたボックスキーハードウェアに初期不良が確認されましたら、必ず本契約に基づく期限内に、お客様から当社に文書又は電子メールでご連絡ください。当社が初期不良を確認したときは当該ボックスキーハードウェアを無償で交換又は修理いたします。なお、この場合の交換費用は当社にて負担いたします。

##### (3) リコール等への対応

当社が提供しましたボックスキーハードウェアに関して、当社がリコール、無償修理その他の事由で新しいボックスキーハードウェアに交換することを決定した場合、交換対象となるボックスキーハードウェアを無償で交換又は修理いたします。なお、この場合の交換費用は当社にて負担いたします。

##### (4) その他有償交換サービス

本条(2)及び(3)以外の事由により、お客様（使用者を含みます。）が、当社の提供したボックスキーハードウェアの交換を希望した場合、当社は有償で交換又は修理いたします。この場合の交換・修理は、本契約に基づき処理することとし、その費用はすべてお客様にご負担いただきます。

#### 第6条 (本 SLA の変更)

(1) 当社は、本 SLA の内容を変更する場合があります。変更の場合は、当社はおお客様に対して、文書又は電子メールで通知を行います。

(2) 前項の規定により当社が本書の内容を変更した場合、変更の日以降、変更後の内容が適用されるものとします。

-以上-