

サービスレベルアグリーメント (SLA)

制定 2022 年 12 月 1 日 (version 1.1)

改訂 2023 年 3 月 10 日 (version 1.2)

1. SLA の範囲

本 SLA は、リーダー電子株式会社（以下「弊社」といいます。）が提供するクラウドサービス「GLADIAS」（以下、「本サービス」といいます。）について適用されます。

2. SLA の内容

本サービスの SLA は、以下のとおりとします。

サービス項目	サービス項目の説明	サービスレベル
サービス時間	利用可能時間	24 時間 365 日 (ただし、本規約第 11 条の停止期間を除く)
	可用性	本サービスの可用性は、99.5%(ただし努力目標とします。)とします。
	サポート対応時間	電子メール送信による受付: 24 時間 365 日 受付メールに対する返信は弊社営業日の 10:00 - 17:00
サポート	電子メール・電話によるサポート	弊社は、問い合わせ受付後は速やかにご回答及びその後の対応を開始するよう努めます。 弊社は、問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。 弊社営業日およびサポートについては、弊社ホームページでご確認ください。
障害対応	障害時の対応	弊社は、本サービスにおいて障害が発生した場合、状況の確認を行うものとし、速やかに復旧に努めるものとしませんが、復旧を確約するものではありません。

メンテナンス	定期メンテナンス	本サービスは、月1回の定期メンテナンスを実施します。 毎月第一日曜日（4:00 – 6:00）に、定期メンテナンスを実施します。 定期メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用いただけないことがあります。
	緊急メンテナンス	サービスの安定稼働のため、定期メンテナンス以外に緊急メンテナンスを実施する場合がございます。 早急に対応が必要な場合は、サービスをやむを得ず停止して緊急メンテナンスを実施します。
バージョンアップ	バージョンアップの対応	新しい機能や不具合のアップデートを実施します。 予定されているバージョンアップについては一週間前までにユーザーに通知いたします。

3. 弊社責任対象適用外の事項

以下の要因で生じた本サービスの障害は弊社の責任の対象外とします。

- ・ 天災地変その他の不可抗力による本サービス停止またはお客様コンテンツもしくは成果物の消失
- ・ Amazon Web Service を原因とする本サービス停止またはお客様コンテンツもしくは成果物の消失
- ・ お客様の責に帰する事由またはお客様機器の事由による本サービス停止またはお客様コンテンツもしくは成果物の消失またはサービスシステムへのアクセス不可
- ・ 第三者の攻撃に伴う本サービスの障害
- ・ 弊社で採用している第三者製のプログラムまたはソフトウェアもしくはハードウェアの不具合

4. 商標

・ Amazon Web Service および AWS は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の登録商標です。

5. SLA の変更

弊社は、本書の内容を変更する場合があります。変更する場合は、通知を行います。