

サービスレベル契約

対象となるAcua本番サービスに関する可用性、サポート初回応答およびサービスクレジットの約定

バージョン: 1.0

発効日: 2026-08-05

最終更新日: 2026-08-05

本サービスレベル契約（以下「SLA」）は、署名済みの注文書（以下「注文書」）で特定された対象サービスについて、Acuaと顧客との間の契約（以下「本契約」）の一部を構成します。両当事者がプラットフォーム契約またはAcuaサブスクリプション契約条件を参照する注文書に署名した時点で、本SLAは参照により組み込まれます。本SLAに別途署名する必要はありません。

英語版が法的に優先する版です。翻訳は便宜のために提供されます。

1. 適用範囲および適格性

本SLAは、該当する注文書において対象として特定された有償の本番プラットフォームサービスにのみ適用されます。注文書に明示的に別段の定めがない限り、無料トライアル、ベータ版またはプレビュー機能、サンドボックスまたはテスト環境、プロフェッショナルサービスまたは導入サービス、ならびに第三者のサービスおよび統合には適用されません。

Order Formには、「SLA Overrides」と明示的に題するセクションを含めることができます。当該セクションで明示的に変更された事項を除き、本公開SLAは署名済みOrder Formを通じて適用され、追加文書への署名を要しません。

「Order Term」とは、更新期間を含む、該当するOrder Formに定められたサブスクリプション期間をいいます。

2. 可用性に関する約定

Acuaは、各暦月において、対象となる各本番プラットフォームサービスを月間稼働率99.9%以上で利用可能な状態にします。

「月間稼働率」は、 $(\text{当月の総分数} - \text{対象ダウンタイム分数}) \div \text{当月の総分数} \times 100$ として算出します。「対象ダウンタイム」とは、Acuaが管理するシステム内の障害により、影響を受ける顧客の承認済みユーザーの実質的に全員が、影響を受けるサービスの中核的な本番機能にアクセスできない期間であって、Acuaの監視またはインシデント管理システムにより記録されたものをいいます。

顧客が当該記録に明白な誤りがあることを立証しない限り、月間稼働率の算出にはAcuaの監視記録およびインシデント記録を用います。

3. 除外事項およびメンテナンス

対象ダウンタイムには、次に起因する利用不能は含まれません。(a)合理的に可能な場合に少なくとも48時間前に通知された定期メンテナンス、(b)本サービスまたは顧客を保護するために必要な緊急メンテナンス、(c)顧客のシステム、ユーザー、設定、認証情報、ネットワーク、デバイス、作動もしくは不作為、(d)Acuaの合理的な管理の及ばない第三者サービス、外部統合、インターネット接続、DNSまたは通信事業者、(e)本契約で認められる停止、(f)不可抗力、または(g)第1条に記載の除外されたサービスもしくは環境。

Acuaは、合理的に可能な場合、トラフィックの少ない時間帯にメンテナンスを予定し、重要なメンテナンスまたはインシデント情報を、電子メール、製品内通知、ステータスページその他の合理的な手段を通じて伝達します。

4. サービスクレジット

対象サービスの月間稼働率が99.9%を下回る場合、顧客は、影響月において影響を受けるサービスに配分された月額経常サブスクリプション料金の次の割合に相当するサービスクレジットを請求できます。99.9%未満かつ99.0%以上：5%、99.0%未満かつ95.0%以上：10%、95.0%未満：25%。

顧客は、影響月の終了後30日以内に、顧客名、影響を受けるサービス、およびそのインシデント日時および簡潔な説明を添えて、Acuaのサポート窓口に請求を提出しなければなりません。Acuaは、その監視記録およびインシデント記録と照合して請求を検証します。

サービスクレジットは将来の請求書に充当され、現金による返金ではなく、影響月において影響を受けるサービスに配分された月額経常サブスクリプション料金の25%を超えないものとします。サービスクレジットは、可用性に関する約定を満たさなかったことに対する顧客の唯一かつ排他的な金銭的救済であり、本契約に明示的に定められた解除権を制限するものではありません。

5. サポートおよびエスカレーション

標準サポートは、担当するAcuaサポート法人が遵守する祝日を除き、月曜日から金曜日までのインドシナ時間（ICT）10:00から19:00まで、指定サポートチャネルを通じて提供されます。延長時間または24時間年中無休の重大インシデント対応は、注文書またはそのSLAの上書きに明示的に含まれる場合にのみ適用されます。

サポートリクエストには、適用されるサポート時間中、以下の重要度および目標初回応答時間が割り当てられます。S1 重大（本番サービスが利用不能、または回避策なしに中核業務機能が利用不能）- 2営業時間、S2 高（中核機能が重大に損なわれ、または回避策はあるものの重要プロセスが阻害される）- 4営業時間、S3 中（非重要機能が損なわれ、業務影響が限定的）- 1営業日、S4 低（質問、外観上の問題、または改善要望）- 2営業日。

初回応答時間は解決時間を保証するものではありません。Acuaは、商業上合理的な努力をもって、S1インシデントを復旧させるか回避策を提供し、合理的な状況更新を提供します。顧客は指定サポートチャネルを通じてエスカレーションを要請でき、Acuaはサポートからオンコールエンジニアリング、さらに経営陣へエスカレーションすることがあります。指名連絡先または顧客固有のエスカレーションマトリクスは、注文書に記載し、またはオンボーディング時に合意することができます。

SLAの上書きに別段の定めがない限り、サービスクレジットは第2条の可用性に関する約定にのみ適用され、サポート応答目標には適用されません。

6. 顧客の責任

顧客は、指定サポートチャネルを通じてインシデントを速やかに報告し、合理的に要請された診断情報を提供し、正確なサポート連絡先を維持し、サポート対象の構成を使用し、Acuaによる調査および是正に合理的に協力しなければなりません。顧客は、監視または可用性測定を意図的に妨害してはなりません。

7. 変更、バージョンおよびアーカイブ

Acuaは、本SLAを改善または明確化する更新、サービスクレジットまたは顧客の権利を改善する更新、またはAcuaの義務を実質的に軽減しない更新を公開することができ、当該更新は公開時に効力を生じることがあります。Acuaは、顧客の現行の注文期間中、その顧客に適用されるサービスレベルまたはサービスクレジットに関する約定を実質的に低下させません。

実質的な低下は、少なくとも30日前の通知後、顧客の次回更新期間より前には適用されません。Acuaは、法令遵守または緊急のセキュリティリスクへの対処のために合理的に必要な場合、より早期に変更を行うことができますが、実質的に同等の保護を維持し、影響を受ける顧客に通知するよう合理的な努力をします。

公開された各バージョンには、そのバージョン番号、発効日および最終更新日が記載されます。Acuaは、本ページからリンクされる法的条件アーカイブに過去のバージョンを保管します。

8. 優先順位

サービスの可用性、サポート応答に関する約定およびサービスクレジットについての優先順位は、(1)該当する注文書における明示的なSLAの上書き、(2)本SLA、(3)本契約の残余部分の順とします。個人データの処理または保護については、データ処理補遺が優先します。サービスポリシーは運用上の慣行を説明するものであり、本SLAを縮減するものではありません。

法的条件アーカイブ: <https://www.acua.ai/ja/legal/customer-terms/service-level-agreement/archive>