

## PORTERS IMEX サービスレベルアグリーメント

発効日：2018年7月18日

PORTERS IMEX サービスレベルアグリーメント（「本 SLA」）は、ポーターズ株式会社（「ポーターズ」）と PORTERS IMEX の利用者（「サービス利用者」）との間の、PORTERS IMEX 利用規約（「利用規約」）に基づく PORTERS IMEX の利用に適用される。本 SLA はサービス利用者が有する PORTERS IMEX のアカウント毎に個別に適用される。

### ◆本 SLA に基づくサービス提供

ポーターズは、本 SLA に定めるサービスレベルで PORTERS IMEX を提供するよう商業的に合理的な努力をする。なお、ポーターズは PORTERS IMEX が使用不能の状態となったことに起因するいかなる損害、費用についても賠償義務を負うものではなく、またサービスクレジットも定めない。

### ◆サービス利用者への通知

本 SLA に定める「サービス利用者への通知」は、ポーターズの web サイト上への掲載による方法もしくはサービス利用者が登録した電子メールを発信する方法により行われるものとする。

### ◆本 SLA の改定

ポーターズが本 SLA の条件を改定する場合、改定 SLA 発効日の 1 ヶ月以上前に、改定内容をサービス利用者へに通知する。サービス利用者が改定 SLA 発効日以降も本サービスを利用した場合、改定 SLA が適用されるものとする。

### ◆サービスコミットメント

ポーターズは、PORTERS IMEX を以下の時間を除き 24 時間 365 日稼働させるため、商業上合理的と認められる努力をする。

- ・ サービス停止時間 02:00～06:00
- ・ メンテナンス時間
- ・ 障害により停止する時間
- ・ 外部媒体（サービス利用者がアカウントを有する外部サービスであって、PORTERS

IMEX の連携対象であるものをいう) のメンテナンス、障害等による停止により、本サービスが停止する時間

#### ◆メンテナンス

ポーターズは、PORTERS IMEX のメンテナンスを以下の通り定め実施する。

##### a) 定期メンテナンス

ポーターズは、定期メンテナンスのため PORTERS IMEX ログイン画面にて告知されている時間帯に、PORTERS IMEX の提供を停止する。

原則として、定期メンテナンスによる PORTERS IMEX の停止の事前通知は行わないが、ポーターズがサービス利用者への影響が大きいと判断した場合は、事前にサービス利用者に通知する。

##### b) 外部媒体の仕様変更に伴うメンテナンス

外部媒体の仕様変更により、PORTERS IMEX に何らかの変更が生じるとポーターズが判断した場合、ポーターズはメンテナンスに伴う PORTERS IMEX の停止予定日時を定め、原則として3営業日前までに、遅くとも PORTERS IMEX の停止時まで、サービス利用者に事前に通知する。

##### c) 緊急メンテナンス

PORTERS IMEX に何らかの障害もしくはこれに準ずる事象発生の危険性が予見され、5営業日以内にメンテナンスに伴う PORTERS IMEX の停止が必要とポーターズが判断した場合、ポーターズは、PORTERS IMEX の停止予定日時を確定し次第、サービス利用者へ当該日時を通知する。

但しシステムの障害その他の事由により、PORTERS IMEX の提供に支障が生じた場合には、ポーターズは直ちに PORTERS IMEX の提供を停止し、メンテナンスを実施することができる。この場合、ポーターズは可能な限り事前にサービス利用者へ通知を行うが、即時対応が必要な場合にはこの限りではない。

#### ◆障害と復旧

##### a) 定義

本 SLA で「障害」とは、サービス利用者が PORTERS IMEX に継続して 5 分間以上アクセスできない状態を言い、障害の時間は次の①及び②の合計時間とする。

① システムダウンにより、PORTERS IMEX の WEB サーバーが通信途絶になっている

場合：

ポーターズのホスティングサービス業務委託先が障害として認識した時点から、代替手段も含めて処理再開が可能となったと確認した時点までの時間

② ①以外の場合：

PORTERS IMEX の WEB サーバーが処理の依頼を受けたのちに返答を開始するまでの時間

#### b)障害復旧

ポーターズは、営業時間内に障害が発生した場合、速やかに解消するよう努める。但し、営業時間外に障害が発生した場合は、翌営業日に対応を行う場合がある。

尚、ここで定める営業時間とは、平日 09:00～18:00（土日祝祭日、ポーターズの夏季休暇、及びポーターズの冬期休暇を除く）とする。

#### c)障害に関する通知

営業時間内に障害が発生した場合、ポーターズは、対応状況、障害復旧に関する情報を、早急にサービス利用者へ通知する。

また、60 分以内の障害復旧が困難な場合には、対応状況をサービス利用者へ通知する。但し、営業時間外に障害が発生した場合は、翌営業日に通知を行う場合がある。

#### d)障害対応・原因調査後の報告

ポーターズは、障害復旧後、原因の調査ならびに再発防止のための対応方針の検討を行い、内容が確定次第、障害時間、原因、対応方針を記載した障害報告書をサービス利用者へ通知する。