PORTERS ATS JOB Import サービスレベルアグリーメント

発効日：2026 年 10 月 7 日

PORTERS ATS JOB Import 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 の利用者（「サービス利用者」）との間の、PORTERS ATS JOB Import 利用規約（「利用規約」）に基づく PORTERS ATS JOB Import サービス（「本サービス」）の利用に適用される規約である。本 SLA は本サービスを利用する各アカウントに個別に適用される。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。

◆定義

a)「使用不能」とは、サービス利用者が PORTERS ATS JOB Import に継続して 5 分間以上アクセスできない状態を言い、使用不能な時間は次の①及び②の合計時間とする。

① システムダウンにより、PORTERS ATS JOB Import 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ことを確認するまでの時間

② ①以外の場合
PORTERS ATS JOB Import の WEB サーバーが処理の依頼を受けた後に返答を開始するまでの時間

b)「サービス稼働率」とは、各月の総時間を 100%としたときの、月間稼働時間（各月の PORTERS ATS JOB Import が使用不能の状態になった時間を、1 分単位で、月間総時間から減じて算出された時間）の割合をいう。

c)「計画メンテナンス」とは、ポーターズが予め定めた日程でサービスを停止して行うシステムメンテナンスをいう。なお計画メンテナンスを行う場合、ポーターズは 8 時間以上前にユーザに通知するものとし、また実行可能な限り、日本時間の午後 22 時から午前 6 時までの時間帯に計画メンテナンスを行うものとする。

d)「サービス クレジット」とは、以下の定めに従って計算され、ポーターズが払い戻す金額をいう。

◆サービスコミットメント

ポーターズは、本サービス提供期間中における各月のサービス稼働率を 99.9% 以上にするため、商業上合理的と認められる努力をする。PORTERS ATS JOB Import の各月のサービス稼働率が 99.9%以上を満たさない場合には、サービス利用者は下記のサービスクレジットを受けることができる。

◆サービスクレジットの権利

各月のサービス稼働率が 99.9%未満となった場合には、サービス利用者は当該サービスの月額利用料に以下の料率を乗じたサービスクレジットを受領する権利を有する。

各月の稼働率	料率
99.0 % 以上 99.9 % 未満	5%
95.0 % 以上 99.0 % 未満	10%
90.0 % 以上 95.0 % 未満	20%
90.0 % 未満	50%

◆サービスクレジットの請求、発行

a)サービス利用者にサービスクレジットの権利が発生した場合、サービスクレジットの権利が発生した月の翌月 1 日から 30 日の間（「請求可能期間」）、サービス利用者はいつでもサービスクレジットの請求を行うことができる。当該期間中に請求を行わない場合、サービス利用者のサービスクレジットを受領する権利は失効するものとする。

b)サービスクレジットの請求方法は、サービス利用者が、サービスクレジットを請求する電子メール（「クレジット請求通知」）をポーターズに送付する方法に限るものとする。クレジット請求通知は以下の要件を満たすものでなければならない。
（i）サービス利用者は電子メールに経験した使用不能の事象と日時を記載すること
（ii）請求可能期間内にクレジット請求通知をポーターズが受領すること

c)ポーターズは、サービス利用者からクレジット請求通知を受領した場合、直ちに当該請求に関わる月間のサービス稼働率を確認し、この確認の結果判明したサービス稼働率に対応する料率に基づき、サービス利用者に対し、請求可能期間の翌月中に、サービスクレジットを発行する。

d)サービスクレジットはサービス利用者が支払うこととされている将来の PORTERS ATS JOB Import の支払いに対してのみ充当される。サービスクレジットを譲渡したり、他のアカウントに充当することはできない。

◆PORTERS ATS JOB Import SLA の免責

a) PORTERS ATS JOB Import の使用不能が以下によるものである場合には、サービスコミットメントは適用されない。
（i）計画メンテナンスによるサービス停止の場合
（ii）不可抗力、インターネットサービスプロバイダの障害もしくは遅延など、ポーターズのコントロール下にない要因により生じたものである場合
（iii）サービス利用者または第三者の作為もしくは不作為の結果である場合
（iv）サービス利用者の機器、ソフトウェアもしくはその他技術、および/または第三者の機器、ソフトウェアもしくはその他技術（ポーターズの直接支配の範囲にある第三者の機器を除く）により生じたものである場合
（v）利用規約に従ってポーターズがサービス利用者の権利を一時停止もしくは強制終了させた結果である場合

b) PORTERS ATS JOB Import の使用不能に起因してサービス利用者または第三者に発生した費用、損害について、ポーターズが負う責任は、本 SLA に規定するサービスクレジットの発行に限定され、かつ本 SLA に規定するサービスクレジットの額を上限とし、ポーターズはサービスクレジットの発行以外の一切の責任、義務を負わない。