PORTERS Assist サービスレベルアグリーメント

発効日：2026 年 10 月 16 日

Ⅰ　SLA に基づくサービス提供

ポーターズ株式会社（以下「甲」といいます）は、SLA に定めるサービスレベルで、求職者に対するスカウトに関連する業務を代行するサービス PORTERS Assist（以下「本サービス」といいます。PORTERS Assist サポートは本サービスに含まれません。）を提供するよう商業的に合理的な努力をします。

Ⅱ　乙への通知

SLA に定める「乙への通知」は、甲の web サイト上への掲載による方法もしくはお客様（以下「乙」といいます）が登録した電子メールアドレスに発信する方法により行われるものとします。

Ⅲ　SLA の改定

甲が 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、改定内容を乙に通知します。乙が改定 SLA 発効日以降も本サービスを利用した場合は、改定 SLA が適用されるものとします。

Ⅳ　サービスコミットメント

甲は、本規約に定めるサービス提供時間（「サービス提供時間」）において、本サービスを提供します。ただし、以下の時間はサービス提供時間から除かれます。

・本サービスを提供するために甲が使用する内部システム（「内部システム」）のメンテナンス時間
・内部システムの障害によりサービス停止する時間
・外部媒体のメンテナンス、障害等による停止により、本サービスが停止する時間

Ⅴ　メンテナンス

甲は、内部システムのメンテナンスを以下の通り定め実施します。

a)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、内部システムに何らかの変更が生じると甲が判断した場合、甲はメンテナンスに伴う本サービスのサービス停止予定日時を定め、原則として 3 営業日前までに、遅くとも本サービスのサービス停止時までに、乙に通知します。

b)緊急メンテナンス

内部システム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本サービス停止が必要と甲が判断した場合、甲は、本サービス停止予定日時を確定し次第、乙へ当該日時を通知します。

但しシステムの障害その他の事由により、本サービス提供に支障が生じた場合には、甲は直ちに本サービス提供を停止し、メンテナンスを実施することができるものとします。この場合、甲は可能な限り事前に乙へ通知を行いますが、即時対応が必要な場合にはこの限りではありません。

Ⅵ　障害と復旧

a)定義

SLA で「障害」とは、内部システムダウンまたは不具合により、甲がサービス提供時間内にマッチング及びスカウトメール発信を継続して 9 時間以上実施不能な状態を言い、「障害時間」とは次の時間とします。

障害時間：内部システムダウンまたは不具合により、マッチング及びスカウトメール発信がサービス提供時間内に継続して 9 時間以上不能となったと甲が認識した時点から、代替手段も含めてマッチング及びスカウトメール発信が可能となったと甲が確認した時点までの時間

b)内部障害復旧

甲は、サービス提供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ます。

c)障害に関する通知

サービス提供時間内に障害が発生した場合、これにより本サービス提供が不能となったか否かにかかわらず、甲は、対応状況、障害復旧に関する情報を、早急に乙に通知します。また、60 分以内の障害復旧が困難な場合には、対応状況を乙に通知します。

d)障害対応・原因調査後の報告

甲は、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を乙に通知します。

Ⅶ　サービスクレジットの権利

a) 本サービスの利用料金が、１ヶ月等の期間単位で定められている場合、乙は、以下の規定に基づきサービスクレジットを受領する権利を有します。成功報酬型の利用料金など、期間単位で定められていない場合はⅦ項及びⅧ項の規定は適用されません。

b) 発生した障害が翌営業日のサービス提供時間においても継続しているときは、乙は、本サービスの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します。サービスクレジットは、障害により本サービスが提供不能となったか否かを問わず、SLA に基づく乙へのサービスとして提供されます。

翌営業日以降のサービス提供時間内における障害時間（「サービスクレジット対象時間」）	料率
1 時間以上 4 時間未満	2.5%
4 時間以上	5.0%

Ⅷ　サービスクレジットの請求、発行

a)乙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」）、乙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ます。当該期間中に請求を行わない場合、乙のサービスクレジットを受領する権利は失効します。

b)サービスクレジットの請求方法は、乙が、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」）を甲に送付する方法に限るものとします。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りません。

（i）乙は電子メールに利用期間中のサービスクレジット対象時間を記載すること

（ii）請求可能期間内にクレジット請求通知を甲が受領すること

c)甲は、乙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クレジット対象時間を確認し、この確認の結果判明したサービスクレジット対象時間に対応する料率に基づき、乙に対し、請求可能期間の翌月中に、サービスクレジットを発行します。

d)サービスクレジットは、当該サービスクレジットの対象となる乙のアカウントについての将来の本サービスの利用料（１ヶ月等の期間単位で定められている利用料に限ります）の支払いに対してのみ充当することができます。乙は、サービスクレジットを譲渡したり、他のアカウントの支払いに流用することはできません。