KARTEサービスレベルアグリーメント（SLA）

この、KARTEサービスレベルアグリーメント（以下、「本SLA」といいます。）は、株式会社プレイド（以下、「当社」といいます。）と、サービス利用者（以下、「パートナー」といいます）との間の利用契約（以下、「KARTE利用契約」といいます。）に対して適用される規約です。本SLAに別段の規定がない限り、本SLAはKARTE利用契約の条件に従うものであり、KARTE利用契約において定義された用語は、本SLA上でも同一の意味を有するものとします。当社は本SLAの条件を、KARTE利用契約に従い、変更する権利を有しています。

システムSLA

SLAは原則として、KARTE全体に対して一律に定められますが、特定の機能に対しては独自のSLAが定められる場合があります。この場合、機能ごとのSLAは共通のSLAに優先して適用されます。

サービスコミットメント

当社は、毎月の請求期間における月間利用可能時間割合（以下に定義します）が、99.5%以上となるように最大限の努力を行います。対象商品およびサービスのいずれかが、サービスコミットメントを満たさない場合には、パートナーは以下に定めるサービスクレジットを受領することができます。

定義

・月間利用可能時間：該当月の総時間数から、計画停止を除いた時間。なお、計画停止が当初の告知期間から延長された場合、その延長時間分は月間利用可能時間に含まれないものとします。
・ダウン：5分（300秒）以上継続して計測・配信・管理画面の全てが利用不可能な状態
・月間ダウン時間：該当月内の「ダウン」と認定された時間数の合計
・月間使用可能時間割合：月間利用可能時間に対する、月間利用可能時間から月間ダウン時間を減じた時間の割合。※（ 月間利用可能時間 - 月間ダウン時間 ）/ 月間利用可能時間 × 100 (%)

クレジット

月額利用可能時間割合がサービスコミットメントを満たさない場合、その割合に応じて、サービスクレジット（利用料に対する値引き）を発行します。
・サービスクレジットは発行された翌月分の利用料金に対して自動的に適用されます。
・サービスクレジット金額の計算は、KARTE利用金額のうち、固定額のシステム費用部分を対象とします。初期費用、変動部分および、システム以外の費用についてはサービスクレジット金額の計算対象外とします。

月間利用可能時間割合	サービスクレジット率
99.0%以上 99.5%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	30%

稼働状況の確認

KARTEでは、その稼働状況をリアルタイムにモニタリングしており、障害発生時には自動的に障害状況を公開しています。
KARTEの稼働状況については下記のページからご確認ください。
http://status.karte.io/

月間利用可能時間割合計算例

6月5日に6時間の計画停止を実施し、6月10日に3分、6月15日に20分、6月20日に40分の停止

が発生した場合。

月間利用可能時間（単位：分）
月間総時間：60分 × 24時間 × 30日 ＝ 43,200分
計画停止時間：60分 × 6時間 ＝ 360分
月間利用可能時間：43,200 - 360 = 42,840分

月間ダウン時間（単位：分）

日付	ダウン時間	備考
6月5日	0分	計画停止のため
6月10日	0分	5分に満たないため
6月15日	20分	
6月20日	40分	
6月合計	60分	

月間利用可能時間割合
(42,840 - 60) / 42,840 × 100 = 99.86 %
したがって、この月の稼働率はサービスレベルコミットメントを満たしています。

保証制限
KARTEのインフラは、負荷状況に応じて自動でスケールするようになっており、通常利用における負荷の増減に対しては、自動でリソースが最適な状態に調整されます。しかしながら、急激なトラッキング数の増加、データ取り込み量の増加、配信数の増加などが発生した場合には、リソースの追加が間に合わないことがあります。このような急激な利用増加に伴うダウンについては、SLAの対象外と致します。各種制限値につきましては、サポートサイトをご参照ください。
https://support2.karte.io/start/start-security/12619/

サポートSLA
対象窓口
・チャットサポート
KARTEのサポートは、原則として管理画面からのチャットサービスのみとしております。メール・お電話等でのお問い合わせに関しては、本SLAの対象外となります。

サービスコミットメント
当社は、お問い合わせに対する一次回答が、お問い合わせから1営業日（当社のサポート営業日ベース）以内となるよう、最大限の努力を行います。サービスコミットメントを満たさない場合には、パートナーはその回数に応じて、サービスクレジットを受領することができます。

サポート対象
サポートサイトに記載しています。
https://support2.karte.io/start/start-support/12112/

サポート対象に含まれないお問い合わせについては本SLAの対象外です。また、サポート営業日については、社員研修等により、一般的な平日とは異なる場合があります。

クレジット
お問い合わせに対する回答時間が、サービスコミットメントを満たさない場合、その回数に応じてサービスクレジットを発行します。
・サービスクレジットは発行された翌月分の利用料金に対して自動的に適用されます。
・サービスクレジット金額の計算は、KARTE利用金額のうち、有料サポートオプション部分に対して適用されます。
・サービスクレジットの金額が1,000円未満となる場合、サービスクレジットは適用されません。

回答時間超過回数	サービスクレジット率
2回	5%
3回 ～ 4回	10%
5回 ～ 7回	20%
8回以上	30%

解決の未保証
サポートSLAは、パートナーからのお問い合わせへの回答に対するコミットメントを記述したものであり、お問い合わせ内容の解決を保証するものではありません。お問い合わせ内容が当社で再現できないケースや、技術的、その他の理由により解決に時間を要したり、そもそも解決が不可能なケースも考えられます。予めご了承ください。

SLAの適用
請求および支払手続き
本SLAによるサービスクレジットを利用するためには、対象となる障害が発生した翌月末までに、当社に対してサービスクレジットの利用を申し出る必要があります。申し出はメールもしくはチャットサービスのいずれかによって行われ、以下の内容を含む必要があります。
・「サービスクレジットの利用」という文言
・サービスクレジットが発生する原因となった障害の発生日時
当社にて、サービスクレジットの発行条件が満たされていることが確認できた場合、確認完了日が属する月の月末締めで行われる請求から、対象額を相殺致します。なお、解約等により、確認完了日以降に当社からの請求が発生しない場合には、銀行振込によって対象額を返金致します。

免責
本SLAは以下の場合には適用されません。

アルファ、またはベータ版として提供された機能
サポートサイト等の関連ドキュメントで、「保証対象外」「サポート対象外」と記載された機能
以下に挙げるエラー
当社の合理的な制御が及ばない要因によって発生したエラー
パートナーによる設定の誤りによって発生したエラー
KARTE導入サイト・アプリ上で発生した、KARTEに起因しないエラー
不正行為、またはKARTE利用規約に違反する行動によって発生したエラー