

Cxense サービスレベル合意書 (SLA)

このサービスレベル合意書 (SLA) は Cxense ASA のお客様が Cxense の Software as a service の契約社として受けるサービスのレベルを記載したものです。この SLA はお客様が Cxense と交わした契約書と併せてご覧ください。契約条件によってはこの SLA の内容に修正や変更が加わる場合があります。

目次

| | | |
|-------|--------------------------------|---|
| 1 | 合意事項..... | 1 |
| 1.1 | 稼働時間と計画停止時間..... | 1 |
| 1.1.1 | 稼働時間と応答時間の目標 | 2 |
| 1.1.2 | 計画停止 | 2 |
| 1.1.3 | 通知の受信方法 | 3 |
| 1.2 | ソフトウェアのサポートと問題のエスカレーション | 3 |
| 1.2.1 | 問題の検知 | 3 |
| 1.2.2 | サポートの範囲外 | 3 |
| 1.2.3 | 応答、アップデート、解決の目標 | 3 |
| 1.2.4 | 定義 | 5 |
| 1.2.5 | 重要度レベル 1 とレベル 2 インシデントの連絡..... | 7 |
| 1.2.6 | エスカレーション手順..... | 7 |

1 合意事項

このサービスレベル合意書 (SLA) は Cxense ASA のお客様が Cxense の Software as a service の契約社として受けるサービスのレベルを記載したものです。この SLA は Cxense のサービス契約を交わした際のオーダーフォームに記載の条件を含みます。SLA とオーダーフォームとの間に矛盾があった場合には後者が優先されます。

1.1 稼働時間と計画停止時間

サービス契約期間中、Cxense は提供する製品 (サービス) が 24 時間可用であることを確保するために最大限の努力を行います。すべてのサービスレベル目標は暦月単位で計測され、「パーセントダウンタイム」とはその月内にサービスが可用ではなかった時間をもとに算出されます。

アップグレードやメンテナンスのために短時間のダウンタイムを伴う計画停止を行うことがあります。Cxense はそのような計画停止を最小に留め、お客様のピーク使用時間帯外に作業を計画します。計画停止は事前に通知を行います。事前に通知されたメンテナンスに伴う停止時間は「パーセントダウンタイム」の算出には含まれません。

1.1.1 稼働時間と応答時間の目標

| サービス | 稼働時間 | 応答時間 | 注釈 |
|---|-------|---|---|
| Cxense Insight - データ表示 | 99.7% | N/A – 応答時間は送信されたリクエストに依存 | 下記の稼働時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense API | 99.7% | N/A – 応答時間は送信されたリクエストに依存 | 下記の稼働時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense DMP - セグメントメンバーシップ参照 | 99.7% | 95%のセグメントメンバーシップ参照リクエストが 300ms 以内に処理される | |
| Cxense DMP - セグメント更新 | N/A | 95%のセグメントが 120 分間隔以内に更新される | トラフィックセグメントのみ。拡張セグメントなどのアルゴリズムによるモデリングセグメントの更新間隔は 24 時間 |
| Cxense Conversion Engine (CCE) - ユーザプロフィールとコンテンツプロフィール参照 | 99.7% | 95%の CCE のクライアントリクエストは 300ms 以内に処理される | 下記の稼働時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense Content - レコメンドリクエストへの応答 | 99.7% | 95%のコンテンツレコメンドリクエストが 300 ミリ秒以内に処理される | 下記の稼働時間と応答時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense Advertising - 広告配信 | 99.7% | 95%の広告リクエストが 300 ミリ秒以内に処理される | 下記の稼働時間と応答時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense Search - 検索への応答 | 99.7% | 95%の検索が 300 ミリ秒以内に処理される | 下記の稼働時間と応答時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense Video - 稼働時間 | 99.7% | | 下記の稼働時間の算出の注釈を参照 |
| Cxense Video - 処理時間 | | 音声ファイル: 再生時間の 15 倍 動画ファイル: 再生時間の 20 倍 (60 分以内の動画, 月間 50GB までのアップロードを対象とする) | |
| Cxense Video - ホスティングしているページのロード時間 | | 95%が 2 秒以内 | |

稼働時間の算出:

事前に通知されスケジュールされたダウンタイム(「計画停止」)または Cxense のコントロールを制御外の事象による停止は稼働時間の算出には含まれません。Cxense の制御外の事象には以下の様なものが含まれます: 外部での接続の喪失、ネットワーク経路の障害、自然災害などの不可抗力、など。

応答時間の算出:

応答時間はリクエスト処理に Cxense のサーバとネットワーク内で費やされる時間として算出します。これにはお客様側やその他の外部ネットワークの遅延は含まれません。

1.1.2 計画停止

- 計画停止時間は最小限に留めますが、月間合計で最長 90 分となることがあります。
- Cxense は、太平洋標準時(PST)の金曜日午後 9 時から日曜日午後 2 時(日本時間の土曜日午後 2 時から日曜日午前 7 時)の時間帯にサービスのアップグレード作業を実施するように努めます。
- Cxense は少なくとも計画停止の 2 日前までにその通知を行います。

- 計画的なアップグレード作業において広告配信に影響が出ることは非常に稀ですが、そのような場合にはこのような影響について明確に通知するものとします。しかしながら、アップグレード中にユーザ・インタフェースが短時間利用出来ない事象が発生し、レポートの作成やシステムの変更作業に影響する場合があります。

1.1.3 通知の受信方法

計画停止およびアップグレードの通知はサポートポータル <http://support.cxense.com> の各製品セクションで通知されます。サポートポータルにおいてユーザはシステムステータスページに更新があった場合の通知を受け取るように設定することができます。

1.2 ソフトウェアのサポートと問題のエスカレーション

1.2.1 問題の検知

契約したサービスに影響がある不具合やバグ、その他の問題が Cxense あるいはお客様により発見された場合、その問題は後述のセクション 1.2.4 に記載する基準に従ったインシデントとして分類されます。各インシデントは予め決められた担当者に伝えられ、下表の定義に従って解決されます。

1.2.2 サポートの範囲外

Basic サポートと **Premium** サポートの提供について記載した下表の基準に照らして、以下のリクエストはサポート範囲外とします：

- i) 新機能の要望
- ii) 実装・インテグレーションの変更（プロフェッショナルサービスリクエスト）
- iii) オペレーションのタスク
- iv) カスタマーサービス
- v) アカウントマネジメント

1.2.3 応答、アップデート、解決の目標

サポートリクエストへの応答、アップデートの頻度、解決までの時間はご契約のサポートレベルによって異なります。**Premium** サポートと **Basic** サポートで提供する SLA ターゲットを下表に記載します。

Premium サポート

| 重要度レベル | 初回応答 | アップデート 頻度 | 解決 |
|------------------|--|--------------|---|
| Critical (レベル 1) | お客様が Cxense に通知してから、あるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 30 分以内 | 30 分ごと | <ul style="list-style-type: none"> 1 時間以内に合理的な回避策を提示 8 時間以内に最終的な解決 |
| Urgent (レベル 2) | お客様が Cxense に通知してから、あるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 1 時間以内 | 1 時間ごと | <ul style="list-style-type: none"> 3 時間以内に合理的な回避策を提示 16 時間以内に最終的な解決 |
| High (レベル 3) | お客様が Cxense に通知してから、あるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 4 営業時間以内 | 1 営業日ごと | <ul style="list-style-type: none"> 1 営業日以内に合理的な回避策を提示 3 営業日以内に最終的な解決 |
| Standard (レベル 4) | お客様が Cxense に通知してからあるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 8 営業時間以内 | N/A | <ul style="list-style-type: none"> 5 営業日以内に回避のための計画案提示 最終的な解決は Cxense によって実行可能とみなされるタイミング |

重要度レベル 1 とレベル 2 の SLA ターゲットの適用に必要な条件は「重要度レベル 1 と 2 のインシデントレポート」の項を参照してください。

Basic サポート

| 重要度レベル | 初回応答 | アップデート頻度 | 解決 |
|------------------|---|----------|---|
| Critical (レベル 1) | お客様が Cxense に通知してから、あるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 60 分以内 | 1 時間ごと | <ul style="list-style-type: none"> 3 時間以内に合理的な回避策を提示 24 時間以内に最終的な解決 |
| Urgent (レベル 2) | お客様が Cxense に通知してから、あるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 2 時間以内 | 2 時間ごと | <ul style="list-style-type: none"> 8 時間以内に合理的な回避策を提示 48 時間以内に最終的な解決 |
| High (レベル 3) | お客様が Cxense に通知してからあるいはその他の方法で Cxense が問題に気付いてから 4 営業時間以内 | 週 2 回 | <ul style="list-style-type: none"> 3 営業日以内に合理的な回避策を提示 5 営業日以内に最終的な解決 |
| Standard (レベル 4) | お客様が Cxense に通知した翌営業日の終了時まで | N/A | <ul style="list-style-type: none"> 10 営業日以内に回避のための計画面案提示 最終的な解決は Cxense によって実行可能とみなされるタイミング |

1.2.4 定義

上記の表内で使用されている用語についての定義は以下の通りです：

- “最終的な解決” - 問題を解決する恒久的な修正を意味します。
- “初回応答” - お客様の問い合わせに対する Cxense からの初回の応答です。この応答はメールにて行われますが、メールが利用できない場合には電話あるいはその他の方法で行われ記録されます。また、応答では通常サービスリクエスト番号が伝えられます。
- “アップデート頻度” - Cxense サポートまたは製品チームからお客様へ状況とサービスリクエストに対するアクションプランが伝えられる頻度です。このアップデートの目的はお客様へ問題解決への進捗状況をお伝えするとともにサポートやトラブルシューティングの目的で追加の詳細情報を収集すること、あるいは問題の解決をご連絡することです。
- “回避策” - 問題のすべての重要な点を回避する一時的な修正あるいは対策です。

プライオリティレベルの定義と割当て

各インシデントには問題の重要度により以下の基準に従ってプライオリティレベルが割当てられます。

重要度レベル 1 (“Critical”)

以下のいずれかの場合を重要度レベル 1 とする：

- クリティカルなサービスの完全な停止
- 25%以上のユーザに影響する部分的なサービス停止
- クリティカルなサービスに繰り返し発生する一時的なサービス停止
- 契約サービスを提供できない状態
- データの喪失
- サービス提供に際しての非常に重篤な障害、あるいは契約サービスの重要な機能が使用できないあるいは著しく損なわれた状態

重要度レベル 2 (“Urgent”)

以下のいずれかの場合を重要度レベル 2 とする：

- 契約サービスの大幅な劣化
- 10%～25%のユーザに影響する部分的なサービス停止
- 製品定義の記載と著しく結果が異なる
- お客様やそのユーザに対して非常な不便を強いる契約サービスの重大な障害

重要度レベル 3 (“High”)

以下のいずれかの場合を重要度レベル 3 とする：

- サービスのマイナーな劣化
- 5～10%のユーザに影響する部分的なサービス停止
- 直近でシステムに行った変更により、契約サービスの基幹的ではない機能の挙動がドキュメントに記載されているものと著しく異なる
- お客様やそのユーザに対して非常な不便を強いる契約サービスの障害

重要度レベル 4 (“Standard”).

以下のいずれかの場合を重要度レベル 4 とする：

- システムの軽微な遅延するがデータの損失は無い状態、あるいはマイナーなアプリケーションのエラーの発生
- 契約サービスの挙動が厳密な解釈でドキュメントの記載通りではない
- 上記「サポート範囲外」のリクエストは管理上レベル 4 とマークされますが、レポートからは除外されます

1.2.5 重要度レベル1とレベル2 インシデントの連絡

重要度レベル1またはレベル2のインシデントとして認定されるためには、インシデントの連絡とフォローアップに際して以下が行われる必要があります。

- 重要度レベル1とレベル2のインシデントのCxenseへの初回連絡は"slacritical"をSubject(件名)に含めてチケットを作成してください(support@cxense.comにメールを送信するか、サポートポータルでチケットを送信してください)。これによりオンコールのサポートエンジニアに通知され、Cxenseが初回応答時間の目標値を遵守することが出来ます。"slacritical"の連絡は、既存のチケットの更新ではなく、必ず新しいチケットを作成してください。
- レベル1またはレベル2のインシデント対応中は、お客様の技術者がCxenseの技術者が24時間コンタクトできる状態を維持していただく必要があります。インシデントのトラブルシューティングと解決がお客様のフィードバックに依存し、お客様からの応答が無い場合にはCxenseは重要度をレベル4に引き下げる権利を有します。

1.2.6 エスカレーション手順

以下の様な場合

- 1) インシデントが上記の表に従った時間で連絡が行われていない場合
- 2) インシデントがお客様の合理的な満足度を得られる解決ではない場合
- 3) インシデントを解決するにあたって必要な情報がお客様からCxenseにタイムリーに提供されない場合

影響を受ける側は下記の手順に従ってインシデントをエスカレーション出来ます：

- 1) エスカレーションする側は他方に対して下記のエスカレーション表の1stエスカレーション先に連絡をします
- 2) 12時間以内に解決がなされない場合、インシデントは2ndエスカレーション先にエスカレーションされます。
- 3) 24時間以内に解決がなされない場合、インシデントは3rdエスカレーション先にエスカレーションされます。

エスカレーション表:

| | Cxense | | お客様 | |
|--------------------------|---|--|-------|--------|
| | 名前/役職 | 電話/メール | 名前/役職 | 電話/メール |
| 3 rd エスカレーション | Christian Printzell Halvorsen, CEO | christian.halvorsen@cxense.com +47 992 29 546 | | |
| 2 nd エスカレーション | Greger Wedel, CTO | greger.wedel@cxense.com +47 90 44 50 00 | | |
| 1 st エスカレーション | Michael Medvedev, VP Global support | Michael.Medvedev@cxense.com +7 92 761 132 26 | | |

インシデントをエスカレーションする際には、エスカレーションする側は他方のコンタクトに対して以下の情報を提供します：

1. 問題が発生している特定のサービス
2. コミュニケーションを行うためのメール通知アドレス
3. 問題に関する全ての関連する情報；連絡を行う時点までに行った問題の原因調査のために行った手順、必要な場合には問題解決の支援する場合の適切なコンタクト先
4. その他の適切なコンタクト情報（権限のある代表者の携帯電話番号など）