

Service Level Agreement (SLA)

- 契約における SLA 範囲

1. SLA 対象サービス

本 SLA の対象サービスは、株式会社 TIGEREYE（以下、「当社」と呼称します。）の提供する「顔パス QR」、「顔パスペイ」、「顔パス AUTH」、「顔パス勤怠」、「顔パスキー&入退室」、その他、顔パスファミリーについて適応されます。

- サービス提供時間

本契約に基づき、当社が提供するサービス提供時間帯は以下のとおりとします。

1. サービス提供時間：24 時間 365 日

2. 計画停止

サービス停止を伴うメンテナンス作業、アップデート作業が発生する場合には、作業実施時日の 2 週間前までにメール、または製品ホームページにて通知を行います。当社が緊急と判断した場合には、事前にお客様に通知することなく、サービスの一部、または全てを停止することがあります。

3. サポート

当社、営業時間内となります。

- ・管理画面運用サポート（メール・チャット）
- ・問い合わせ対応（メール・チャット）
- ・バックアップ/リカバリ支援（メール・チャット）

4. 障害、異常に対する復旧作業

当社、営業時間内となります。

5. サービス稼働率

サービスを利用できる確率 99%以上

$(\text{計画サービス時間} - \text{停止時間}) \div \text{計画サービス時間} \times 100\%$

- サービス内容と目標設定

1. 可用性

95%~99.9%

2. 障害復旧

- ・緊急インシデント（サービス全体が停止する問題）
解決目標 4 時間
対応時間 24 時間 365 日
- ・重要インシデント（サービスの一部が停止する問題）

解決目標 1 営業日

対応時間 当社、営業時間内

- ・軽微インシデント（直ちに対応が必要ではない問題）

解決目標 1 週間

対応時間 当社、営業時間内

3. バックアップと保存期間

バックアップは毎日午前 3 時に実行します。

バックアップデータは 2 日分保存します。

4. データリカバリの復旧時間

- ・復旧時間 12 時間以内

5. サポート

問い合わせ窓口の設置（メール・チャット）

マニュアルにてご案内します。

● セキュリティリスクへの対応

1. ウィルス対策管理

アンチウイルスソフトでの対策

2. 不正アクセス防止

セキュリティグループでのアクセス制限

3. 利用者認証管理

アカウントに紐付くデータアクセス制限

● 目標未達成時の対応

目標値を達成するための改善対応、施策を推進することとします。

● SLA の適用除外

サービスの停止が発生した場合であっても、以下のいずれかに該当する場合は SLA 適用除外とします。

・サービスが設置されているクラウドサーバーのメンテナンス、または予期しない停止の場合

・事前に告知して実施したメンテナンスに起因する場合

・利用者の利用規約に反する行為に起因する場合

・プラン変更や設定内容の反映等、提供サービス仕様に起因する場合

・利用中のサービス・プランが定める基準値、制限値等を超過する利用に起因する場合

・当社が直接管理しないクライアント PC、インターネット環境、ネットワーク設備に

起因する場合

- ・ 自然災害、火災、停電、戦争、テロ、暴動等に起因する場合
- ・ 第三者によるサイバー攻撃、妨害等、及びそれらに講じた対策に起因する場合
- ・ SSL 証明書、ドメイン名などの外部サービスに起因する場合
- ・ 当社の定める基本仕様を逸脱した設定を実施した場合
- ・ お客様が障害時間を証明できない場合
- ・ 警察、司法、法令に基づく要請に起因する場合
- ・ その他、当社がサービス提供を中断する必要があると判断して停止したことに起因する場合

● SLA の変更

当社の判断により SLA の変更を行う場合がございます。変更した場合には製品ホームページなどでご案内させていただきます。

2023 年 8 月 23 日制定

2024 年 8 月 27 日改訂