『カスタマーコンパス（Customer Compass）』
SLA（サービス レベル契約）

１．サービスレベル:サムライシステム株式会社（以下「当社」）は、当社が提供するカスタマーコンパス利用契約（以下「利用契約」）の対象サービスにつき、利用契約上のお客様による、同契約の有効期間中99.9%を下回らない時間における利用（稼働率）を確保いたします。

仮に，このサービスレベルが充たされない場合、当社はお客様からの請求に基づき以下のサービスクレジットを返還します。当社は利用契約に関し、同サービスクレジットの返還以外の救済措置は講じません。

２．サービスクレジット:「サービス クレジット」の内容は以下のとおりです。

（定義）

「ダウン時間」　ユーザーの利用にかかるエラー率が 5%を上回る状態であり、そのダウン時間はサーバー側のエラー発生時間（通信障害，通信異常によるエラーは除きます）に基づいて算出します。

「対象サービス」　カスタマーコンパスを指します。

「月次稼働率」　対象サービスの利用にかかる各月の合計利用時間数から、各月のダウン時間数を減じ、これを各月の合計利用時間数で除した値。

月次稼働率	当社が保証するサービスクレジット
99.0% 以上 99.9% 未満	3日分
95.0% 以上 99.0% 未満	7日分
95.0% 未満	15日分

３．サービスクレジットの返還要件: サービスクレジットの返還を受けるためには、お客様は、「２．」のサービスクレジット返還の条件を充たした時点から 30 日以内に、当社にその旨を通知する必要があります。期間内に通知がなされなかった場合、サービスクレジットを受ける権利は消滅します。

４．免責: 本契約に関する免責事項については、アプリケーション契約条件（『カスタマーコンパス（Customer Compass）』 利用規約）によることとします。