

ジョブカン経費精算/ワークフロー SLA(Service Level Agreement)

項目	概要	サービスレベル
サービス時間	本システム利用可能時間	24時間/365日 但し利用規約に準じて、メンテナンスなどのため事前告知のうえ停止する場合があります。この時間に関しては、本システム利用可能時間を含めません。 また、お客様環境の問題等、弊社外の設備・装置に起因する問題については、弊社の責任対象外となります。
	サポート受付時間	10:00～12:00、13:00～17:00(土日祝祭日、弊社休日除く) 弊社休日(年末年始等)に関しては、事前に告知いたします。
サポート手段	電話・Eメール・チャットによるサポート	本サービスの操作方法・不明点等について、電話またはEメールまたはチャットにて無償サポートをいたします。 電話またはチャットによるサポート受付は、上記サポート時間内での対応となります。 Eメールによるサポート受付に関しては、上記サポート受付時間外も受付しておりますが、返信・対応等が翌営業日になる場合があります。
バックアップ	バックアップ頻度	24時間毎
データ保全	データ保存期間	最低3年間。 但し、無料プランの場合は1ヶ月となります。 また、契約を解除したお客様のデータは速やかに削除いたします。
アベイラビリティ	稼働率保証	本SLA、及び利用規約を前提とし、上記「本システム利用可能時間」にて定めるサービス時間のうち、99%がご利用可能であることを保証いたします。
	損害賠償	万一、弊社の責任範囲において、上記稼働率が確保できなかった場合、弊社所定の手続きにて返金するものといたします。 返金額の算出は、月額利用料金を100%として、「不稼働と確認できる時間経過分 ÷ 1ヶ月の稼働保障期間」の割合に乗じて算出いたします。 その他、本サービスに関してお客様に生じた損害について、弊社に故意または重過失が認められる場合には、月額利用料金の1ヶ月分に相当する額を上限としてその損害を賠償し、それ以外の損害については一切その責任を負いません。