

VirBELAサービスレベル契約

2020年5月28日施行

本「VirBELAサービスレベル契約」(「SLA」)は、「VirBELAサービス条件」(「サービス条件」)に定義される、「顧客」による「加入サービス」の使用に関連して発生する可能性のある問題の解決に適用される。本「SLA」の条件と「サービス条件」との間に矛盾が生じた場合、「サービス条件」は、当該矛盾の範囲に限り適用される。本契約において使用されるが、別途定義されない定義用語は、本サービスの条件に記載される意味を有するものとする。

1. 課題の種類問題には、クリティカルな問題と非クリティカルな問題の2つのタイプがあります。

- 「重大問題」とは、VirBELAソフトウェアまたはサブスクリプションサービスを15分以上連続して利用できなくなる(例:エンドユーザーがログインできない、またはすべてのエンドユーザーが音声サービスに接続できない)ものとして定義される。重大な問題を宣言するために、顧客は、VirBELAソフトウェアおよび/またはウェブサイトが第2のローカルマシンおよび第2の別個のネットワークから利用できないことを検証しなければなりません。
- 「重要でない問題」は、サービス要求、サポート要求、コールまたはミーティングの要求、VirBELA製品またはウェブサイトとの機能的問題、トラブルチケット、新しい作業要求などを含むがこれらに限定されない重要な問題ではない他のすべての問題として定義される。VirBELAは、商業的に合理的なレベルの非重大問題技術サポートを顧客に提供する。

VirBELAは、エンドユーザーが(a)マイクを利用すること、(b)VirBELAソフトウェアを操作すること、および(c)VirBELAソフトウェア内をナビゲートすることのいずれかを行うことができないことを含むが、これらに限定されない、顧客のエンドユーザー関連問題をサポートしない。当該事項のサポートを取得するために、顧客のエンドユーザーは、顧客の費用負担で、顧客または顧客の指定する情報技術専門家と協議するか、または顧客の指定する情報技術専門家と協議しなければならない。顧客またはその指定する情報技術専門家がエンドユーザーの質問に答えることができない場合、またはシステム内のバグを特定した場合、VirBELA担当者は、その事項を支援する。支援の要請はhelp@virbela.comに提出され、VirBELAの代表者が迅速に対応する。

2. 提出書類を発行する。すべての問題は、電子メールを介してhelp@virbela.comに提出されなければならない。このように提出されない問題は、応答時間やダウンタイム・ポリシーのためのサービス・クレジットの対象とはならない。当該提出物の件名には、該当する場合、「重大問題」または「非重大問題」のいずれかを記載しなければならない。
3. クリティカル・イシューとノン・クリティカル・イシューの対応VirBELAは、最初に、以下のサービスレベルテーブルに指定された期間内に、電子メールを介してhelp@virbela.comに送信された重要な問題に肯定応答するものとする。VirBELAが、その提出後の指定された時間内にレポートの受信を肯定応答しなかった場合、カスタマは、緊急支援番号+1(866)562-4550 ext.1を呼び出すことによって、その提出をエスカレートすることができる。代理人が応答しない場合、連絡先番号および電子メールアドレスと共に問題についての簡潔なメッセージを残す。VirBELAが重大な問題について確認した後2時間以内に、VirBELAは、元のサポート要求が配信されたアドレスに、電子メールを介して、提出者に更新を提供する。VirBELAは、重要な問題をできるだけ早く解決するために最善の努力を払う。重要でない問題およびサポート要請はすべて、VirBELAが報告書を受領してから1営業日以内に回答を受領するものとする。
4. サポート時間。VirBELAは、米国太平洋時間の午前7:00から午後11:00までの間、年間を通して週7日間(「重大問題支援時間」)、VirBELAは、カリフォルニア州の休日および米国連邦の休日を除いて、米国太平洋時間の午前9:00から午後6:00まで、非重大問題支援を提供する(「重大問題支援時間」)。



5. カスタマイズされたサポート。顧客が、特別なイベントを提供および/または開催するためにサブスクリプション・サービスを利用することを選択した場合、VirBELAは、そのようなイベント中にイベント・ベースの技術サポート(「カスタマイズ・サポート」)を提供することができる。そのようなカスタマイズ・サポートの要求は、最低2週間の書面による通知を必要とし、help@virbela.comに提出しなければならない。カスタマイズ・サポート。カスタマイズ・サポートは、カスタマー・オーダー・フォームに記載された料金で提供され、イベントごとに最低4時間(イベントが4時間未満であるかどうかにかかわらず)請求される。少なくとも1人のVirBELA担当者は、顧客が書面で要求した期間、イベントについて「世界中」になる。顧客は、イベントの前に指定された時間数を予約することができ、または、発生した時間に対して請求することができる。
6. メンテナンス。VirBELAは、定期的に計画されたシステムメンテナンスを実行し、加入サービスの適切な機能および配信を保証する(「ルーチンメンテナンス(Routine Maintenance)」)。ルーチンメンテナンスは、月に1回未満で行われ、通常、月曜日または水曜日の午後8:00時から米国太平洋時間12:00時までの間に行われますが、VirBELAは、顧客に便利な時間にルーチンメンテナンスをスケジュールするために商業的に合理的な努力を払うものとします。「顧客」は、以下の「予定ダウンタイム」の定義に基づき指定された時間枠において、通常の電子メール通信チャネルを介して、書面で、かかる「定期保守」に先立って通知される。
7. Uptime。VirBELAは、本サービス契約書(以下に定義される)に基づいて本加入サービスが本顧客に提供されることを保証するために、すべての合理的な商業上の努力を、この点に関して承認された業界基準以上にするものとする。
8. 定義。以下の定義は、このVirBELA SLAに適用されるものとする:
 - 「ダウンタイム」とは、加入サービスが、VirBELAシステムのみ故障のために、所与の時間にすべてのエンドユーザーまたはエンドユーザーの大部分による通常の使用に利用できないことを意味する。たとえば、エンドユーザーは仮想環境にログインできないか、エンドユーザーは環境にログインできますが、音声サービスは仮想世界環境全体では使用できません。ダウンタイムは、仮想ワールドサーバログと音声サーバログの両方に基づいて測定されます。Downtimeは、Scheduled Downtimeの期間を除外します。
 - 「月次最高パーセンテージ」とは、暦月の総分数から暦月のダウンタイムの総分数を差し引いたものを意味し、暦月の総分数で割り、パーセンテージで表す。
 - 「予定ダウンタイム」とは、VirBELAが当該ダウンタイムの開始の5日前にダウンタイム期間を顧客に通知する時間を意味する。暦年当たり12時間以下の予定ダウンタイムがあります。予定ダウンタイムは、本VirBELA SLAの目的上、ダウンタイムとはみなされず、ダウンタイムの期間にはカウントされません。
 - 「サービス約束」とは、VirBELAが、下記のサービスレベル表に記載されているように、月次課金サイクル中に、月次最高パーセンテージでサブスクリプションサービスを利用可能にするために、商業的に合理的な努力を行うことを意味する。
 - 「サービスクレジット」は、時間の形式で測定される使用クレジットである。各サービスクレジットは1日に等しい。サービス・クレジットは、VirBELAが特定の請求サイクルのサービス契約を満たさない場合にのみ、プライベート・キャンペーン契約を有する顧客に与えられる。サービスクレジットの発行は、以下の第9条に定める条件のそれぞれを満たすことを条件とする。1回のサービスクレジットは、サービス契約に基づき企図されるように、割り当てられたダウンタイムを超えるダウンタイムの15連続分ごとに発行される。サービスクレジットは、以下の第9条(f)に規定されるアクションの満足に続いて、請求サイクルに向けて適用される。例えば、2022年7月に、それぞれ15分間連続して継続するダウンタイムが3回発生した場合、第9条におけるこれらの条件の満足を条件として、顧客は、3回のサービス・クレジットを受領する権利を有する。場合

VirBELAは、2022年8月、当時の顧客3の顧客のクレーム(以下に定義)に同意する。

(3) サービスクレジットは、2022年9月に適用され、2022年9月に3日間無料で利用されます。2022年9月のインボイス金額は、それに応じて、以下のように計算された日当たりベースで減額される:

- ステップ1:2022年9月の総料金/9月の日数=2022年9月の日当料金。
 - ステップ2:9月の日数-サービスクレジット日数=顧客が支払うべき日数。
 - ステップ3:2022年9月の日当(ステップ1から)*顧客が支払うべき日数(ステップ2から)=2022年9月の顧客の実際の減額料金。
- 「サービスレベル表」とは、サブスクリプションサービスのそれぞれに帰属するサービスレベルを示す以下の表を意味する:

サービスレベル表		
(サービス内容)	サービスレベル 個人キャンパス契約	サービスレベル チーム・スイートとプライベート・ミーティング・スペースのサブスクリプション
重要課題への対応	2以下 (2) 報告書受領後の時間	報告を受けてから4時間以下、ただし2時間以上
重大でない問題への対応	4以下 (4) 報告書受領後の時間	報告書受領後1営業日
エスカレーションサポート	このSLAに記載されているカスタマー・サポートへの電話エスカレーション	このSLAに記載されているカスタマー・サポートへの電話エスカレーション
月次アップタイム・パーセンテージ	≥ 99%	≥ 95%
サービスクレジット	サービス契約に基づき許可されたものを超えるダウンタイムの15連続分ごとの1日クレジット	該当なし
適用除外	以下に定義するSLA 除外が適用されます。	SLA除外が適用される

9. 顧客はサービスクレジットを要求しなければならない。VirBELAが課金サイクル中にサービス契約を満たさない場合、以下の各条件が満たされている場合、顧客はサービスクレジットを受け取る:

- (a) 顧客は、各請求サイクル中の重大問題の発生ごとに、上記第2条に基づき、重大問題の提出を行った;
 - (b) 顧客は、請求期間中にVirBELAがサービス約定を満たさなかった後30日以内に、help@virbela.comで電子メールでVirBELAにサービスクレジットの請求(「請求」)を提出する;
 - (c) 当該クレームの主題行には、以下の「SLAクレジット要求」が記載されている;
 - (d) クレームは、あなたがサービスクレジットをクレームしている請求サイクルを、あなたがクレームしている各インシデントの日時と共に識別する;
 - (e) 本件請求には、上記第9(a)項に定める貴社の本重要問題の提出物を文書化した記録が含まれる
 - (f) VirBELAは、貴社の請求に同意し、かつ、主題の請求サイクルに対するサービス約定を満たさなかったことに同意する。
10. サービスクレジットキャップサービスクレジットの最大受取件数は、12件までです。
- (12) 連続する月の期間は、30サービス信用(「サービス信用限度額」)とする。本契約期間の満了までにサービスクレジットを適用できない場合、当社は、サービスクレジットの返金を、加入サービスが本サービス約定を満たさなかった請求サイクルの支払いに使用されるクレジットカードに発行することができるが、その義務は負わないものとする。サービスクレジットは、該当する請求サイクルのクレジット金額が1ドル(\$1 USD)を超える場合にのみ適用され、発行されます。顧客が連続する12ヶ月の期間中に30件のサービスクレジットを受領し、顧客が追加サービスクレジットの対象となる条件が存在する場合、本契約の「重大な違反」(サービス条件の第6(c)項で使用される)は存在するとみなされ、その場合、顧客は、顧客の選択により、本契約の第6(c)項に基づき本契約を終了することができる。ただし、(a)本契約の第6(c)項で要求される30日の通知および是正期間は、満たされたものとみなされ、(b)顧客の書面による終了通知には、当該終了日を指定するものとし、当該終了日は、VirBELAに対する書面による終了通知の交付から15日を下回ることはできない。
11. Uptime SLA 除外。本サービス約定は、(i) VirBELAの合理的な支配の及ばない要因(不可抗力事象もしくはインターネットアクセスまたは本加入サービスを提供するために使用されるVirBELAの装置の物理的境界を超える関連問題を含む)に起因する、(ii) 本顧客または第三者の作為もしくは不作為に起因する、または(iii) 本顧客の設備、ソフトウェアもしくはその他の技術、または第三者の設備、ソフトウェアもしくは技術(当社の直接支配下にある第三者機器を除く)に起因する、または(iv) 本サービス条件に基づく本加入サービスを使用する貴社の権利の当社による停止または終了(「SLA除外」と総称する)に起因する、本加入サービスの利用不能、一時停止、終了または履行問題には適用されない。お客様のサブスクリプション・サービスの利用可能性が、VIRBELAシステム以外の要因(全部または一部)によって悪影響を受けた場合、VirBELAは、そのような要因を当社の単独の裁量で考慮して、必要に応じてカスタマー・サポートを撤回することができます。

[サービスレベルアグリーメントの終了]