

原文 : [CareAR-Service-and-Support-Policy](#)

CareAR サービスおよびサポートポリシー

2022 年 8 月より適用

本書は CareAR のサービスおよびサポートポリシーについて説明することを目的としています。

本書は以下の内容を含みます。

- 定義
- サービスの範囲
- サービスの可用性
- 技術サポートサービス
- システムメンテナンス
- 除外事項と制限事項

定義

- 「**営業日**」とは、米国の祝祭日を除く月曜日から金曜日までをいいます。
- 「**営業時間**」とは、営業日の午前 8 時から午後 6 時（米国中部時間-CT）をいいます。
- 「**CareAR 可用性**」とは、すべての、または実質的にすべての CareAR サービス加入者のユーザーに対して間違いなく正確に機能し、かつ 1 か月にわたって重大な機能の低下がないインフラストラクチャーの可用性をいいます。
- 「**CareAR アプリケーションコンテンツ**」とは、CareAR（またはそのサードパーティプロバイダーおよびライセンサー）が提供し、CareAR アプリケーション上で、または CareAR アプリケーションを通じて表示される文書、ストーリー、記事、テキスト、画像、マルチメディアデータ写真、音声、グラフィック、ロゴ、マーク、シンボル、およびアートコンテンツをいいます。これらの資料は随時変更される場合があります。ただし加入者のデータは CareAR アプリケーションコンテンツとは見なされません。CareAR アプリケーションコンテンツは本契約において CareAR マテリアルとみなされます。
- 「**CareAR サービス**」とは、CareAR アプリケーションへのアクセスを提供し、加入者のユーザー間でのコラボレーションを可能にする、またはサポートデバイス（仕様書による）を使用したガイドヘルプを表示する、CareAR サブスクリプションサービスをいいます。
- 「**加入者コンテンツ/データ**」とは、加入者が提供し発行する文書、ガイドまたはマニュアルをいいます。

- 「仕様書」とは、CareAR が発行し随時更新する仕様書、サポートガイドおよび/またはデータシートをいいます。
- 「加入者」または「会社」とは、CareAR サービスの提供先である法人をいいます。これには CareAR を使用するために登録または招待された加入者の正規ユーザーおよびゲスト（以下「ユーザー」）を含みます。
- 「サブスクリプション期間」とは、CareAR サービスへのアクセスが加入者に提供された最初の日に始まる、加入者が CareAR サービスを受けるために登録される期間をいいます。
- 「システムメンテナンス」とは、CareAR による CareAR サービスのメンテナンスをいいます。これにはソフトウェアのアップグレードおよびネットワークのアップグレード（該当する場合）を含みますが、これらに限定されません。
- 「利用規約」とは、CareAR の利用規約 <https://carear.com/terms-of-service/> をいいます。

サービスの範囲

- CareAR は、サブスクリプション期間中、「可用性」の項目に示す目標に従って CareAR インフラストラクチャーの可用性を提供します。
- CareAR は以下を提供します。(i) 加入者が利用するマルチテナントサーバーインフラストラクチャー上での CareAR アプリケーションのホスティング、(ii) CareAR アプリケーションに関して使用する、他の CareAR 加入者データまたは CareAR のデータから論理的に分離された加入者データの保存および維持、(iii) 規定の CareAR 可用性を達成するために必要な、電力および通信の冗長性を完備した CareAR サービスの構成。
- CareAR は以下について責任を負います。(a) ネットワークオペレーティングシステム、システムユーティリティ（測定・監視ツールを含む）、データセキュリティソフトウェア、ミドルウェア、データベース管理システム、開発ツール、および (b) CareAR が CareAR サービスを提供するために用いる CareAR アプリケーション。CareAR は、加入者のサイトまたはユーザーの接続デバイスにある機器、データベース、コンテンツ、またはシステムソフトウェアの操作について、責任を負いません。
- CareAR は、リモートテクニカルサポートサービス（以下「TSS」）を加入者に提供し、「リモートテクニカルサポートサービス」の項目で示す TSS 応答時間表に従い、加入者が報告した問題およびリクエストに対応します。
- CareAR は、「システムメンテナンス」の項目で「システムメンテナンスの種類」の表に示すシステムメンテナンスに責任を負います。

サービス	CareAR コア*	CareAR エンタープライズ/ プラットフォーム*
インシデント管理	営業時間内	24 時間 365 日いつでも
サポートエンジニアの指名	利用不可	利用可能
サクセス・マネージャーの指名	利用不可	利用可能

インストラクターによるトレーニング	利用不可	年 4 回まで
サービスクレジットの対象	対象外	対象

* CareAR プランの詳細についてはリンクを参照してください。<https://carear.com/plans/>

可用性とサービスコミットメント

可用性

CareAR は、サブスクリプション期間中、後に示す表に定めるシステムメンテナンス時を除き、1 日 24 時間、週 7 日というインフラストラクチャー目標可用性 99.95%（以下「サービスコミットメント」）を達成するため、商業的に合理的なあらゆる努力を払います。暦月の全体でサービスコミットメントを達成できなかった場合は「不履行」とみなします。

サービスコミットメントの不履行

いずれかの月に CareAR Enterprise 加入者が不履行を経験した場合（後に示す SLA の除外事項を除く）、加入者は、以下の表で規定するように、該当する不履行が発生した月に実際に達成した CareAR 可用性の右欄に記載されているクレジット（以下「サービスクレジット」）を、次のサブスクリプション期間（該当する場合）中の CareAR サービス日数に基づく割引として請求する権利があります。

CareAR 可用性	サービスクレジット
99.9%以上 99.95%未満	5 日
99.5%以上 99.9%未満	10 日
99.5%未満	15 日

サービスクレジットは、次のサブスクリプション期間（少なくとも 1 年間）にのみ適用することができます。サービスクレジットの請求は、不履行の発生から 30 日以内に書面で行うものとし、請求の根拠となるすべての関連情報を含む必要があります。サービスクレジットを受け取る条件は、CareAR 加入者のアカウントが最新であり、未払い残高がないことです。いかなる場合も、サブスクリプション期間ごとに 30 日を超えるサービスクレジットが発行されることはありません。例えば、ある月の可用性が 99.94% であった場合、お客様は 5 日分のサービスを翌年の契約期間に適用する権利があります。

加入者がサービスクレジットの請求を行うと、CareAR の TSS チームが報告された不履行を調査します。CareAR は、加入者がサービスクレジットを受け取る資格があると判断するとサービスクレジットを発行します。

リモートテクニカルサポートサービス（TSS）

TSS チームの役割は、テナント管理者から報告された、CareAR サービスやそのテクノロジーに関わる特定の技術的問題に対応することです。CareAR アプリケーションで使用する機能や特徴に関する質問への回答を含む場合もあります。インシデントの報告は、CareAR チケットシステムによって行います。インシデントは、以下の TSS 応答時間表に示すように、TSS 指定の優先度に従って分類・処理されます。CareAR TSS チームは商業的に合理的な努力をもって、該当する応答時間内に各サポートインシデントに対応し、案件の優先度を低減します。表に示す応答時間は、問題の調査を開始する時間を示すものであり、当該問題が解決されるまでの時間ではありません。

TSS 応答時間

優先度	説明	チケット対応
レベル 1 - 高	CareAR サービスが停止、または大幅に機能が低下している。事業運営に深刻な影響があり、回避策がなく、加入者のすべてまたは大部分のユーザーが影響を受けている、または重大なセキュリティ上の問題が特定されている。	営業時間内 2 時間以内
レベル 2 - 標準	中程度から軽度のビジネス中断を引き起こす問題。悪影響を受けるのは加入者のユーザーのうち 25%以下で、安定した回避策が利用可能。コンテンツ作成に関連する問題や API 関連の問い合わせを指示する。	営業時間内 4 時間以内
レベル 3 - 低	一般的な問い合わせ。構成変更、ドキュメント変更、製品変更、コンテンツ変更、インストール/デプロイの各種リクエスト。	翌営業日

TSS チームは、加入者の IT チームまたは CareAR 認定再販業者が責任を負う、加入者のヘルプデスクまたはエンドユーザートレーニングの代替となるものではありません。加入者の組織内で CareAR サービス展開の管理およびサポートに積極的に従事する加入者（または加入者の指定代理人）の代表者のうち少なくとも 2 名は、内部ヘルプデスクまたは同等の役割を果たすものとして、本格的な稼働の前に CareAR 技術トレーニングを完了する必要があります。

システムメンテナンス

システムメンテナンスとは、CareAR サービスの回復性または機能性に影響を与えたり低下させたりする可能性のある、すべてのシステムソフトウェアまたは CareAR アプリケーションの変更または更新を指します。

システムメンテナンスの種類

計画的メンテナンス	計画的メンテナンスは、CareAR サービスの運用機能が中断すると予想される活動を含みます。CareAR は少なくとも計画的メンテナンスの実施 1 週間前に、変更内容と予想されるダウンタイムに関する情報を投稿し、また E メールにて加入者に通知します。また、予定される停止イベントの 48 時間前には注意喚起メールでも通知します。
緊急メンテナンス	緊急メンテナンスは、CareAR サービスの運用機能が中断すると予測できる活動と予測できない活動すべてを含みます。CareAR は、緊急メンテナンスの少なくとも 24 時間前に E メールによる通知を行うよう、あらゆる合理的な努力を払います。

サービスの除外事項と制限事項

サービスクレジットは、CareAR サービスの不履行、利用不能、停止、終了や品質低下に関連する、もしくは以下に起因するサポートやパフォーマンスの問題には適用されず、CareAR は責任を負わないものとします。(i) CareAR が付与した使用权、適用される仕様、利用規約 (<https://carear.com/terms-of-Service>)、または当事者間のその他の合意に反する CareAR サービスの利用、(ii) CareAR サービスの限界を超えるインターネットアクセス（例：CareAR が CareAR サービスへのアクセスと管理を維持するネットワーク上の限界を超える）または関連する問題を含むがこれに限定されない、CareAR の合理的管理の及ばない要因、(iii) 加入者、加入者のユーザー、または第三者（CareAR またはその請負業者を除く）の行為または不作為に起因するもの、(iv) 加入者のネットワークが後に定める要件を満たしていない場合、(v) 加入者または加入者のユーザーの機器、コンテンツデータベースソフトウェア、その他の技術および/または第三者の機器（CareAR が直接管理する第三者の機器を除く）、(vi) 定期メンテナンス、または (vii) 利用規約に記載されている不可抗力事由（以下、総称して「SLA 除外事項」）。

加入者のネットワーク最小要件

加入者のネットワークは、仕様書に示された要件を満たす必要があります。これには最低でもネットワーク帯域幅を含み、各エンドポイントで少なくとも 500Kbps に対応できるものとします。