

Staffbase Service Level Agreement	Staffbaseサービスレベル契約
<p>This Service Level Agreement ("SLA") is incorporated into the service agreement between Staffbase and Customer for the Services ("Agreement"). Capitalized terms not defined below have the same meaning as in the Agreement.</p>	<p>本サービスレベル契約(以下「SLA」という。)は、本件サービスに関するStaffbaseと顧客との間のサービス契約(以下「本契約」という。)に組み込まれる。下記に定義のない用語は、本契約における場合と同じ意味を有する。</p>
<p>"Downtime" means any unavailability of the Services, unless caused by an Exclusion, as measured in minutes.</p>	<p>「ダウンタイム」とは、本件サービスが利用不能である時間(除外事由が原因である場合を除く。)を意味し、分単位で計測する。</p>
<p>"Exclusion" means any disruption to or unavailability of the Services caused by:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Scheduled Downtime; ● Customer's equipment, software, network connections, infrastructure, and other systems; ● use of the Services in breach of the Agreement; ● use of Third-Party Services; ● modifications to the Services other than by Staffbase or as authorized by Staffbase; ● third-party systems, or third-party acts or omissions (e.g. DDoS attacks); ● a Force Majeure event; or ● failure of the Internet. 	<p>「除外事由」とは、以下の原因により発生した本件サービスの障害又は利用不能を意味する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期ダウンタイム。 ● 顧客の設備、ソフトウェア、ネットワーク接続、インフラストラクチャー及びその他のシステム。 ● 本契約に違反する本件サービスの利用。 ● 第三者サービスの使用。 ● Staffbaseによらず、又はStaffbaseの許可によるものでもない、本件サービスの修正。 ● 第三者システム、又は第三者の作為若しくは不作為(例えばDDoS攻撃等)。 ● 不可抗力事由。 ● インターネットの障害。
<p>"Monthly Fee" means the fees paid by Customer for the affected Services during the applicable calendar month of the Uptime failure.</p>	<p>「月額料金」とは、アップタイムに障害が発生した暦月中に影響を受けた本件サービスについて、顧客が支払った料金を意味する。</p>
<p>"Scheduled Downtime" means any period of planned maintenance, provided Staffbase has given Customer at least three business days' notice of such maintenance (with 24 hours notice for Scheduled Downtime due to critical issues or urgent security-related issues).</p>	<p>「定期ダウンタイム」とは、計画保守期間を意味する。但し、Staffbaseは顧客に対し、少なくとも3営業日前に、当該保守について通知(重大な問題又は緊急のセキュリティ関連の問題に起因する定期ダウンタイムの場合は、24時間前までに通知)するものとする。</p>
<p>"Service Credits" has the meaning given in Section 4 below.</p>	<p>「サービスクレジット」は、下記第4条に定める意味を有する。</p>
<p>"Uptime" means the server availability for the Services expressed as a percentage and calculated as follows:</p> $((\text{Number of minutes in a calendar month} - \text{Downtime}) / \text{Number of minutes in a calendar month}) * 100$ <ol style="list-style-type: none"> 1. During the Subscription Term, Staffbase will provide the Services 24 hours per day, seven days per week, 365 days per year with an Uptime of at least 99.95%. 2. Customer may check current and historic Uptime at https://status.staffbase.com/. 3. Customer can subscribe to receive alerts if there is Downtime by subscribing at https://status.staffbase.com/. 4. If, during a full calendar month of the Subscription Term, Uptime falls below 99.95% Customer shall be entitled to a service credit as follows ("Service Credits"): 	<p>「アップタイム」とは、本件サービスのサーバーの可用性を意味し、パーセントで表示され、以下の通り計算する。</p> $((\text{暦月の分換算数} - \text{ダウンタイム}) / \text{暦月の分換算数}) * 100$ <ol style="list-style-type: none"> 1. サブスクリプション期間中、Staffbaseは、本件サービスを各日24時間、各週7日、毎年365日提供し、アップタイムは最低99.95%とする。 2. 顧客は、https://status.staffbase.com/で現在及び過去のアップタイムを確認できる。 3. 顧客は、https://status.staffbase.com/から登録することにより、ダウンタイム発生時にアラート通知を受信することができる。 4. サブスクリプション期間の満1暦月中にアップタイムが99.95%未満に低下した場合、顧客は以下に示すサービスクレジット(以下「サービスクレジット」という。)を受け取る権利を有する。

Uptime as a percent of minutes in the month

Service Credit: Percent of Monthly Fee
サービスクレジット:月額料金に対する比率

アップタイム(月当たりの分 数の比率)	Core Support	Advanced Support	Premium Support
	コアサポート	高度なサポート	プレミアムサポート
> 99.95%	0%	0%	0%
> 99.50%~99.95%	3%	5%	7%
> 98.1%~99.50%	6%	8%	10%
98.1% and below 98.1%以下	12%	14%	16%
<p>5. Customer may request Service Credits by submitting a support ticket within 30 days of the end of the month in which the Uptime was less than 99.95%. Customer's notice must include the date and time period for when the Uptime was less than 99.95%.</p> <p>6. Customer is not eligible for Service Credits if it is overdue on any invoices that have not been disputed in good faith or is in breach of the Agreement. The maximum Service Credit payable to Customer in each calendar month is the percentage of the Monthly Fees in the last row of the table above.</p> <p>7. If Customer will not receive another invoice because the Subscription Term is not renewing, then Staffbase will apply the Service Credit by extending the then-current Subscription Term for an amount of time corresponding to the amount of the credit (e.g. 10% Service Credit equals 10% calendar month extension) or, at Customer's request, provide the Service Credit as a refund to Customer.</p> <p>8. Staffbase will use commercially reasonable efforts to schedule all Scheduled Downtime between 18:00 and 05:00 EST/EDT for hosting in the United States and between 18:00 and 05:00 CET/CEST for hosting in Germany.</p> <p>9. Service Credits are Customer's sole and exclusive remedy (and Staffbase's sole liability) for Downtime of the Services. This provision does not apply to Customers located in Germany, Austria, and Switzerland.</p>			
<p>5. 顧客は、アップタイムが99.95%未満の月の末日から30日以内にサポートチケットを提出することにより、サービスクレジットを請求することができる。顧客の通知には、アップタイムが99.95%未満だった日付及び期間を含めなければならない。</p> <p>6. 顧客は、支払期日を過ぎた請求書がある場合であってこれについて誠実に争っているものではない場合、又は本契約に違反している場合、サービスクレジットを受けることができない。各暦月に顧客が支払を受けることができるサービスクレジットの最大額は、上記の表の最後の行に示す月額料金の比率とする。</p> <p>7. 顧客がサブスクリプション期間を更新しないことから将来さらなる請求を受けることがない場合、Staffbaseは、その時点で有効なサブスクリプション期間を、クレジット額に相当する期間延長することによりサービスクレジットを適用(例えば、サービスクレジットが10%ならサブスクリプションを暦月の10%延長)するか、又は、顧客の要請がある場合、サービスクレジットを顧客への返金として提供する。</p> <p>8. Staffbaseは、全ての定期ダウンタイムの実施を、米国でのホスティングについては東部標準時間／東部夏時間の18:00～05:00の間に、またドイツでのホスティングについては中央ヨーロッパ時間／中央ヨーロッパ夏時間の18:00～05:00の間に計画するよう、商業上合理的な努力を行う。</p> <p>9. サービスクレジットは、本件サービスのダウンタイムに関する顧客の唯一かつ排他的な救済(かつStaffbaseの唯一の賠償責任)である。本規定は、ドイツ、オーストリア及びスイスに所在する顧客には適用されない。</p>			