

Blue Prism クラウドサービスサービスレベル合意書

利用可能なサービスレベル

1 定義

実際のアップタイムは、報告月において、通常利用のためにBlue Prismクラウドサービスが認定ユーザーに実際に提供された合計分数を意味するものとします。

メンテナンスダウンタイムは、報告月において、Blue PrismがBlue Prismクラウドサービスのメンテナンスを実施すべき合計分数を意味するものとします。このメンテナンスは48時間前までにお客様に通知します。

緊急ダウンタイムは、報告月において、重大な問題の解決のためにBlue Prismクラウドサービスが使用できなくなる合計分数を意味するものとします。

予定ダウンタイムは、報告月におけるメンテナンスダウンタイムと緊急ダウンタイムの合計分数を意味するものとします。

予定アップタイムは、報告月の分数から予定ダウンタイムの分数を差し引いた合計分数を意味するものとします。

2 サービスレベル基準

a. Blue Prismクラウドサービスは、予定アップタイムの99.9%においてお客様の通常利用が可能です。

3 計算

a. $(\text{実際のアップタイム} \div \text{予定アップタイム}) \times 100 = \text{アップタイム率}(\%)$ (小数点第3位を四捨五入)

4 パフォーマンスクレジット

a. アップタイム率が99.9%以上の場合、お客様にサービスクレジットは発生しません。

b. アップタイム率が99.9%未満の場合、お客様にサービスクレジットが与えられるものとします。

c. サービスクレジットは、サブスクリプション料金の月額5%とします(サブスクリプション料金を1年ごとに請求している場合は、年間料金を12で割った金額を月額とします。サービスクレジットは報告月について毎月計算します)。

d. アップタイム率が1%低下するごとに、サービスクレジットを5%引き上げるものとします(上限は15%)。

5 計算例

a. 報告月を2月と仮定します(41,760分)。

b. この月に1回のみ、午前0時から午前2時までのメンテナンス時間枠(予定ダウンタイム120分に相当)があったと仮定します。

c. 予定アップタイムは41,640分となります(合計分数41,760分から予定ダウンタイム120分を差し引きます)。

d. 実際のアップタイムが41,140分だったと仮定します。アップタイム率は次のように計算されます。 $(41,140 \div 41,640) \times 100 = 98.8\%$

e. しきい値99.9%とアップタイム率98.8%の差=1.1%

f. 差が1%以上となったため、お客様にはサブスクリプション料金の月額の10%のサービスクレジットが与えられます。