



AUTH0 PLATFORM SERVICE LEVEL AGREEMENT

This document (the “Service Level Agreement”) contains service levels for the Auth0 Platform provided by Okta to Customer pursuant to an Order Form and the Agreement under which Customer acquired its rights to use the Auth0 Platform (as provided in the PSS).

1. Definitions.

Except as otherwise expressly defined in this Service Level Agreement, capitalized terms have the meaning ascribed to them in the Agreement. For the purposes of this Service Level Agreement, the following capitalized words and phrases are ascribed with the following meanings:

- 1.1. “Available” means that the Core Services of the Auth0 Platform, in the form provided by Okta, respond to Customer API Calls in such a manner that results in a Successful Minute; “Availability” has the corresponding meaning.
- 1.2. “Core Services” means the Auth0 User Authentication and Machine to Machine Authentication Services of the Auth0 Platform.
- 1.3. “Customer API Call” means a call by Customer or Customer’s End Users to an Auth0 Core Service API in a Customer Tenant.
- 1.4. “Downtime” means any period of time in which the Core Services are not Available. “Downtime” specifically excludes any time in which the Auth0 Platform is not Available because of: (a) emergency maintenance, (b) Force Majeure Events, (c) load or penetration testing by Customer, or (d) usage of alpha, beta, or other non-generally available features or services.
- 1.5. “Failed API Call” means a Customer API Call that (a) returns an error, or (b) is received by the Auth0 Platform but results in an unreturned call. “Failed API Calls” exclude: (i) failed Customer API Calls due to client-side application errors outside of the Auth0 Platform’s control, such as calls to: (1) a custom database, (2) third-party IdPs, (3) Rules, Hooks or Actions, (4) non-Core Service Auth0 extensibility points, and (5) features not strictly required for a Customer API Call, and (ii) Customer API Calls that do not reach Auth0 Core Services (e.g., due to government firewalls or IP blocking).
- 1.6. “Machine to Machine Service” means that part of the Auth0 Platform used to authenticate and authorize applications, rather than End Users.
- 1.7. “Monthly Subscription Fees” means the annual subscription Fees specified in the applicable Order Form, pro-rated on a monthly basis.
- 1.8. “Successful Minute” means a minute in which the Auth0 Platform is not repeatedly returning Failed API Calls and includes minutes in which no Customer API Calls were made.
- 1.9. “Tenant” means a logical isolation unit, or dedicated share of a particular Auth0 Platform instance; the dedicated share may be configured to reflect the needs of the specific Customer business unit using the share.
- 1.10. “User Authentication Service” means that part of the Auth0 Platform used to manage all aspects of Customer’s End User identity authentication, such as when an End User logs in to the Customer applications, signs up, logs out, and accesses APIs.

2. Service Levels.

- 2.1. Service Level Standards. During the applicable Term, Okta will maintain in each month the average Availability for the Core Services of at least 99.99% (“Availability Service Level %”).
 - 2.1.1. *Determination of Availability Service Level Percentage (%)*. The average Availability in Customer’s Tenants in each month will be measured and monitored from Okta’s facilities and calculated using the following formula:

$$\text{Availability Service Level \%} = (\text{total minutes per month} - \text{Downtime (in minutes)}) / (\text{total minutes per month}).$$

- 2.2. Service Level Credits. If the Auth0 Platform fails to meet the Availability Service Level %, Customer will be eligible to request a credit, calculated as follows (the “Service Level Credits”):
 - 2.2.1. Credits for Service Availability Level % Failure. If the Auth0 Platform fails to meet the Availability Service Level % during any given month, and Customer requests a Service Level Credit per Section 2.4 below, then Okta will provide Customer with a Service Level Credit equal to the percentage of the Monthly Subscription Fees for the month in which the service level failure occurred, corresponding to the Availability Level specified in the “Service Level Credits” table below. Each Service Level Credit will be paid by Okta to Customer by way of a credit on the next invoice submitted by Okta to Customer. If any credits are unutilized upon expiration or termination of the applicable Term,



then Okta will apply such credits to any other Fees or expenses payable by Customer to Okta. If there are no such other Fees or expenses, then Okta will pay Customer the credit amount.

<i>Availability Level</i>	<i>Service Level Credit</i>
< 99.99% - >= 99.9%	5.0% of the Monthly Subscription Fee applicable to month in which failure occurred
< 99.9% - >= 99.0%	10.0% of the Monthly Subscription Fee applicable to month in which failure occurred
< 99.0% - >= 95.0%	20.0% of the Monthly Subscription Fee applicable to month in which failure occurred
< 95%	50.0% of the Monthly Subscription Fee applicable to month in which failure occurred

2.3. Limited Remedy. The rights to Service Level Credits above are Customer's sole and exclusive remedy for any failure by Okta to meet the Availability commitments related to providing the Auth0 Platform. The maximum total credit for failure to meet the Availability Service Level % for any given month will not exceed 50% of the Monthly Subscription Fees. Service Level Credits that would be available but for these limitations will not be carried forward to future months.

2.4. Scope. The Service Level commitments apply only to production use of the Auth0 Platform, and do not apply to any non-production Tenants or environments, such as staging and testing Tenants and environments. The Service Levels apply only if Customer's utilization of the Auth0 Platform is in compliance with the applicable Order Form. Customer is not entitled to any Service Level Credit if it is in breach of the Agreement (including Customer's payment obligations) at the time of the occurrence of the event giving rise to the credit. To request a Service Level Credit, Customer must contact Okta in writing within five (5) business days of the occurrence of the event giving rise to the credit. If Customer makes a request for a report on their Availability pursuant to such a Service Level Credit inquiry, Okta will provide a report of Customer's Availability in that impacted month.

3. Language.

The governing language of this Service Level Agreement is English. Any Japanese language version of this Service Level Agreement is for reference purposes only. If there is any conflict between the English and Japanese version, the English version shall prevail.



Auth0 プラットフォームサービスレベル契約

本書(「本サービスレベル契約」)には、お客様が Auth0 プラットフォームを使用する権利を取得した注文書および本契約 (PSS に定める通り) に基づき、Okta がお客様に提供する Auth0 プラットフォームのサービスレベルが含まれている。

1. 定義

本サービスレベル契約で明示的に定義されている場合を除き、英語において大文字で始まる用語は、本契約で定義する意味を有する。本サービスレベル契約の目的において、英語において次の大文字で始まる単語およびフレーズは、次の意味を有する。

- 1.1. 「**可用**」とは、Okta が提供する形式の Auth0 プラットフォームのコアサービスが、正常分単位に達する態様で顧客 API 呼び出しに応答することを指す。「**可用性**」は、これに対応する意味を有する。
- 1.2. 「**コアサービス**」とは、Auth0 プラットフォームの Auth0 ユーザー認証およびマシン to マシン) 認証サービスを指す。
- 1.3. 「**顧客 API 呼び出し**」とは、お客様またはお客様のエンドユーザーによるお客様テナントにおける Auth0 コアサービス API への呼び出しを指す。
- 1.4. 「**ダウンタイム**」とは、コアサービスが利用できない時間を指す。「**ダウンタイム**」は、次の理由で Auth0 プラットフォームが利用できない時間を明確に除外する。(a) 緊急メンテナンス、(b) 不可抗力事象、(c) お客様による負荷テストまたは侵入テスト、または (d) アルファ、ベータ、またはその他の一般に提供されていない機能またはサービスの使用。
- 1.5. 「**API 呼び出し失敗**」とは、お客様の API 呼び出しが以下の状態になったものを指す。(a) エラーを返す、または (b) Auth0 プラットフォームで受信されたが呼び出しが返されない。「**API 呼び出し失敗**」は以下を除外する:(i) Auth0 プラットフォーム制御外のクライアント側アプリケーションエラーが原因で失敗した顧客 API 呼び出しで、以下の呼び出しを含む:(1) カスタムデータベース、(2) サードパーティのアイデンティティプロバイダ、(3) ルール、フックまたはアクション、(4) 非コアサービス Auth0 拡張ポイント、および、(5) 顧客 API 呼び出しに厳密には必要とされない機能、ならびに(ii) Auth0 コアサービスに到達しない顧客 API 呼び出し(たとえば、政府のファイアウォールまたは IP ブロッキングが原因)。
- 1.6. 「**機器間サービス**」とは、エンドユーザーではなく、アプリケーションを認証および認可するために使用される Auth0 プラットフォームの部分の部分を指す。
- 1.7. 「**月額サブスクリプション料金**」とは、該当する注文書で指定された年間サブスクリプション料金を月額で比例按分した料金を指す。
- 1.8. 「**正常分数**」とは、Auth0 プラットフォームが API 呼び出し失敗を繰り返し返さない1分数を指し、これには顧客 API 呼び出しが行われなかった分数が含まれる。
- 1.9. 「**テナント**」とは、論理的な分離ユニット、または特定の Auth0 プラットフォームインスタンスの専用部分を指す。専用部分では、その部分を使用する特定のお客様のビジネスユニットのニーズを反映するように構成することができる。
- 1.10. 「**ユーザー認証サービス**」とは、エンドユーザーが顧客アプリケーションにログインし、サインアップし、ログアウトし、API にアクセスするときなど、お客様のエンドユーザーアイデンティティ認証のすべての側面を管理するために使用される Auth0 プラットフォームの部分の部分を指す。

2. サービスレベル

2.1. サービスレベル基準。該当する本期間中、Okta は毎月、コアサービスの平均可用性を少なくとも 99.99% (「可用性サービスレベル率」) に維持する。

2.1.1. 可用性サービスレベル率 (%) の決定方法。毎月のお客様のテナントにおける平均可用性は、Okta の施設から測定および監視され、次の数式を使用して計算される:

$$\text{可用性サービスレベル率} = (1 \text{ か月あたりの合計分単位数} - \text{ダウンタイム(分単位)}) / (1 \text{ か月あたりの合計分数})$$

2.2. サービスレベルクレジット。Auth0 プラットフォームが可用性サービスレベル率を満たさない場合、お客様は以下のように計算されたクレジット(「サービスレベルクレジット」)を要求することができる:

2.2.1. サービス可用性レベル率未達成に対するクレジット。ある月に Auth0 プラットフォームが可用性サービスレベル率を満たさない場合、お客様が、以下の第 2.4 条に従ってサービスレベルクレジットを要求したとき、Okta は、以下「サービスレベルクレジット」の表で指定されている可用性レベルに対応する、サービスレベルの未達成が生じた月の月額サブスクリプション料金のパーセンテージに等しいサービスレベルクレジットをお客様に提供する。各サービスレベルクレジットは、Okta からお客様に提出される次の請求書におけるクレジットとして、Okta からお客様に支払われる。該当する本期間の満了または終了時にクレジットが使用されていない場合、Okta は、お客様が Okta に支払うその他の料金または費用にそのクレジットを適用する。そのような他の料金または費用がない場合、Okta はお客様にクレジット金額を支払う。

可用性レベル	サービスレベルクレジット
< 99.99% - >= 99.9%	未達成が発生した月に適用される月額サブスクリプション料金の 5.0%
< 99.9% - >= 99.0%	未達成が発生した月に適用される月額サブスクリプション料金の 10.0%
< 99.0% - >= 95.0%	未達成が発生した月に適用される月額サブスクリプション料金の 20.0%
< 95%	未達成が発生した月に適用される月額サブスクリプション料金の 50.0%

2.3. 限定的な救済。上記のサービスレベルクレジットの権利は、Okta による Auth0 プラットフォームの提供に関連する可用性のコミットメントが満たされなかった場合の、お客様の唯一かつ排他的な救済措置である。ある月の可用性サービスレベル率を満たさなかった場合の最大合計クレジットは、月額サブスクリプション料金の 50%を超えることはない。これらの制限がなければ利用可能なサービスレベルクレジットは、将来の月に繰り越されない。

2.4. 範囲。サービスレベルのコミットメントは、Auth0 プラットフォームの本番環境での使用にのみ適用され、テナントおよび環境のステージングやテストなど、非本番のテナントまたは環境には適用されない。サービスレベルは、お客様による Auth0 プラットフォームの使用が該当する注文書を遵守している場合にのみ適用される。クレジットを発生させる事象の発生時にお客様が本契約に違反している場合（お客様の支払い義務を含む）、お客様はサービスレベルのクレジットを受け取る権利を有さない。サービスレベルクレジットを要求するには、クレジットを発生させる事象の発生から 5 営業日以内に書面で Okta に連絡する必要がある。お客様がかかるサービスレベルクレジットの問い合わせに基づいて可用性のレポートを要求した場合、Okta はその影響を受けた月におけるお客様の可用性の報告書を提供する。

3. 言語

本サービスレベル契約の準拠言語は英語である。本サービスレベル契約の日本語版はすべて参照のみを目的としている。英語版と日本語版との間に矛盾がある場合、英語版が優先される。