

安否ナビゲータ SLA

第1条 本SLA

1. 京セラコミュニケーションシステム株式会社（以下「当社」といいます）は、当社が運営する安否確認サービス「安否ナビゲータ」（以下「本サービス」といいます）を、その品質保証制度（Service Level Agreement、以下「SLA」といいます）に基づきお客様に提供します。
2. SLAは、当社が提供する本サービスの品質について、一定の水準を保証し、保証された水準を下回った場合には、お客様への返金、その他の何らかの措置を行う制度です。
3. 当社は、お客様の利用契約の期間中、安否ナビゲータ利用規約第19条から第22条に定める場合を除き、各月の99.0%以上の時間、本サービスが機能し、お客様が利用できるようにするものとします。当社がSLAを満たしておらず、かつお客様がSLAに関連する義務を遵守している場合、お客様は本条に基づく補償を受けることができます。この補償は、本サービスのパフォーマンス上の問題または可用性（availability）の問題についてお客様が有する唯一の権利となります。お客様は、この補償と、その利用料金支払義務とを一方的に相殺することはできないものとします。
4. SLAには次の定義が適用されます。
 - ・「ダウンタイム」とは、当社が本サービスを提供できない状態を指します。ダウンタイムは当社のサーバー側のエラー率に基づいて計測されます。ダウンタイムには、定期点検等、事前に予定されていたサービス中断は含まれません。ダウンタイムには、安否ナビゲータ利用規約に規定されているお客様の義務（第15条）違反や第10項に定める場合等が原因で本サービスを利用できなかった時間は含まれません。
5. 補償は、有償の本サービスについてのみ適用され、トライアルサービス等の無償サービスについては適用されないものとします。
6. 補償を受けるには、お客様は、補償の発生対象となった時点から30日以内に、当社に直接または本サービスをパートナー企業から購入した場合はパートナー企業を通して、当社にこれを通知し請求する必要があります。これを遵守しなかった場合、補償を受けることができません。
7. 補償は、補償に対する請求をお客様から当社が受領した日（以下「補償請求日」といいます）において、お客様が実際に契約された本サービス1ヶ月あたりの本サービス利用料金（以下「基準単価」といいます）に対して、以下の数式を適用し算出された金額（以下「補償金額」といいます）とします。

補償金額＝サービス利用料金 ÷ 暦日数（※） ÷ 24時間 × ダウンタイムの時間

※ ダウンタイムが生じた月の日数

8. 補償金額は、当社がお客様に対して補償を適用することを判断した上で、お客様と当社の協議の上、以下のいずれかの方法で支払われるものとします。
 - (1) 補償請求日が属する月の翌々月に発生する契約 ID 総数に対する本サービス利用料金の請求時における合計利用料金（以下「対象請求金額」といいます）から、該当する補償金額を差し引きます（本サービスをパートナー企業から購入している場合はパートナー企業を通して差し引きます）。この場合、当社は、対象請求金額から該当する補償金額を差し引くことにより、お客様への補償に対する対応が完了したものとみなします。なお、解約などの理由により、補償請求日が属する月の翌々月末日以降 365 日以内に該当する対象請求金額が発生しない場合は補償の対象外とします。
 - (2) 補償金額を、お客様の指定する銀行口座に、当社が直接振り込みます。
9. 前項第 1 号にかかわらず、対象請求金額が補償金額を下回る場合は対象請求金額を補償金額とします。
10. 1 ヶ月に発生する合計ダウンタイム期間に対して、当社がお客様に対して補償する本サービスの最大総数は、80 時間を超えないものとします。
11. 当社は、合理的な方法で入手可能なあらゆる情報を評価して、補償すべきか否かを誠実に判断します。当社は、補償請求日から 30 日以内に当該請求に対応するよう努めます。お客様は、補償の適用を受けるためには、安否ナビゲータ利用規約を遵守しなければなりません。
12. SLA には、次の要因によるパフォーマンス上の問題または可用性の問題には適用されません。
 - (1) 当社が合理的な方法により制御することができない要因によるもの（自然災害、疫病・感染症の流行、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、その他不可抗力または AWS、外部サービス、外部のネットワーク障害やデバイス障害など。お客様のサイトにおけるもの、またはお客様のサイトと AWS との間におけるものを含みますが、これらに限られません。）
 - (2) 当社が提供したもの以外のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアの使用に起因するもの（帯域幅の不足に起因する問題または第三者のソフトウェアもしくはサービスに関連する問題を含みますが、これらに限定されません）
 - (3) 当社が本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因するもの
 - (4) お客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様のパスワードまたは機器を使用して当社のネットワークにアクセスできる者が許可されていない行為を行ったことまたは必要な行為を行わなかったことに起因するもの、またはお客様が適切なセキュリティ対策に従わなかったことに起因するもの
 - (5) お客様が、サポート対象プラットフォームを使用せず、安否ナビゲータ利用規約に従わず、または、本サービスの機能に適合せず（サポートされていない操作の実行を試み

るなど)、または当社から公開されているガイドンスに適合しない方法で本サービスを使用したことによるもの

- (6) 誤った入力、命令、または引数に起因するもの（存在しないファイルに対するアクセス要求など）
- (7) 当社がお客様等の不正行為と疑われる行為などに起因するもの
- (8) ダウンタイム発生の時点で無償提供されているサービス、機能（トライアルサービス、無償提供したサービス期間等を含みますが、これらに限られません。）について発生した起因によるもの

第2条 本SLAの変更

1. 当社は、お客様の一般の利益に適合する場合のほか、社会情勢、経済事情、税制の変動等の諸般の状況の変化、法令の変更、本サービスに関する実情の変化その他相当の事由があると当社が判断した場合には、本SLAの変更を行うことがあります。この場合、本サービスの提供条件などについては、変更後の本SLAが適用されるものとします。
2. 前項の場合、当社は、一定の予告期間を設けて、本サービス提供画面上または当社が運営するウェブサイト上の適宜の場所に掲示する方法等にて、変更後の本SLA（変更箇所のみでの通知による場合を含む）及び変更日を管理者に通知するものとし、これをもってお客様への通知を完了したものとします。
3. 当社が前項に従って通知を完了した日から当該予告期間内に、利用契約の解除の手続きをとらない場合、お客様は変更後の本SLAを承諾したものとみなします。

附則

2022年1月17日 改定