

PixisCloud サービス品質保証制度 (SLA)

ユーザックシステム株式会社（以下「当社」）では、当社が提供する下記クラウドサービス（以下「対象サービス」）において、各暦月のサービス稼働率保証値を定め、これを下回る場合に該当月の月額サービス費用の一部を返金するサービス品質保証制度（以下「SLA」）を提供しています。

対象製品	PixisCloud
------	------------

はじめに

本 SLA は、当社と対象サービス利用者（以下「お客様」）との間の〇〇〇サービス利用契約の一部として作成され、対象サービスの利用にのみ適用される規約です。

対象サービスに無償提供として含まれるダウンロードプログラム又は関連して当社より提供される別サービス、別有償ソフトウェア及びそれらの試使提供版又は同対象サービスにおける試使用提供版には適用されません。

稼働率の算定基準

月間稼働率	対象サービスにおける 1 ヶ月単位(毎暦月 1 日～末日)のサービス提供時間 (分単位) をもとに、月ごとのサービス稼働率を以下の計算式で算出します。 $\text{月間稼働率} = (\text{月間総稼働時間(分)} - \text{月間サービス無効時間(分)}) \div \text{月間総稼働時間(分)} \times 100$
稼働時間	毎暦月 1 日～末日のサービス提供総時間から、サービス停止時間を除いた時間を「月間総稼働時間」とします。
サービス停止時間	対象サービスの提供保全のために当社が必要と判断し、事前の通知による計画メンテナンスまたは緊急で実施するメンテナンスにかかる時間を「サービス停止時間」とします。
サービス無効時間	対象サービスにおける 1 ヶ月単位の総稼働時間のうち、当社システムを起因としてお客様が対象サービスへのアクセスができない時間 (分) の累積時間を「サービス無効時間」とします。

SLA のご提供および返金仕様

稼働率の保証値	各暦月における稼働率保証値を 99.50%以上と定めます。
返金率	月間稼働率が保証値を下回った場合、10%相当額の返金を受けることができます。
返金額	返金額につきましては以下計算式にて算出いたします。 $\text{月額利用料 (年間利用料の 12 分の 1)} \times \text{返金率}$ ※返金額には消費税は含まず、1 円未満は切り捨てとなります。
SLA 条件	・対象サービスのサービス無効を起因としてお客様の業務に影響を与えた場合 ・当該事象を示す申し立てを当社所定の手続き (※) により申請し、当社検証により立証できること ※当社所定の手続きについては下記、「返金の申請と実施について」をご参照く

	<p>ださい。</p> <p>なお、PixisCloud サービス利用規約第7章による損害賠償の請求と本 SLA による返金申請は、同時にお受けすることはできません。</p>
SLA 例外条件	<p>以下に定める事項を起因として本サービスをご利用いただけない場合におきましては、本 SLA は適用されません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 当社が必要と判断し、事前に告知し、又は緊急で実施したメンテナンスによる場合 2. 当該サービス利用契約が終了する月の前月及び当月に生じた障害に起因する場合 3. お客様が、当社が定める利用規約に違反したことに起因する場合 4. お客様のクライアント PC 環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合 5. コンピュータウイルス又は第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合 6. 障害が継続した時間をお客様が証明できない場合 7. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの不可抗力による場合 8. 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合 9. 刑事訴訟法第 218 条（令状による差押え・捜索・検証）、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令若しくは法令に基づく強制的な処分に起因する場合 10. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合

返金の申請と実施について

当社が返金を実施するにあたり、お客様は下記に従い、SLA 返金申請書をご提出いただく必要がございます。

SLA 返金申請書の作成と提出	<p>「SLA 返金申請書」を当社担当営業より取寄せていただき、必要事項を記入してください。当社が当該返金申請を検証するにあたり、必要となるすべての情報を記入いただく必要がございます。</p> <p>本書を作成いただき、当社担当営業宛へ電子メールにてお送りください。</p> <p>※SLA 返金申請書の上記必須項目を基に当社よりお問合せをさせていただく場合がございます。</p>
SLA 返金申請の受付期間	<p>「SLA 返金申請書」は、本 SLA が対象とするサービス停止発生月の翌月 20 日までにご提出をいただく必要がございます。翌月 20 日を過ぎたご申請につきましては、本 SLA の対象外となりますのでご注意ください。</p> <p>例) 3 月 15 日に発生した事象の返金は、翌月 4 月 20 日付までの申請書提出が必要となります。</p>
SLA 返金実施日	<p>SLA 返金申請受付期間後の翌々月末にお支払をいたします。</p> <p>例) 3 月 15 日に発生した事象の返金は、翌月 4 月 20 日に申請締切りとなり、6 月末日にご返金処理を実施いたします。</p>