

サービスレベルアグリーメント

1. 適用範囲 - 定義

本サービスレベルアグリーメント（以下「本SLA」という）は、当社が提供するSaaSサービスである「スマートQR」（以下「本サービス」という）を利用するユーザー（別途、利用規約で規定します）に適用されます。本SLAで使用する「サービスの可用性」とは、本サービスのコンテンツにユーザーおよびエンドユーザー（QRコードを読み取る消費者など）がHTTP/HTTPSを含む本サービスで使用されるプロトコルを利用して、サービスページにアクセスできるかどうかを1か月という期間を基準としてパーセントで表したものです。この数値は、当社が測定し、決定するものとします。

2. サービス品質

2-1. 目標

当社は、すべての顧客に対して100%のサービス可用性を達成することを目標とする。

2-2. 対応策

本サービスの可用性が100%に達しなかった場合、当社は顧客に料金を返還または減額する。返還率は以下の表のとおりとし、該当するサービス月の、月額料金（または月割り額）を対象に計算する。

サービス可用性 返還率

100% ~ 98.1%	0%
98% ~ 95.1%	5%
95% ~ 90.1%	10%
90% ~ 80.1%	25%
80% ~ 60.1%	50%
50% 以下	100%

3. 例外事項

1.本サービスの可用性の不達成が、利用規約：第24条（サービスの中断）など当社の責によらない要因によって生じた場合、また、定期保守、並びに、緊急保守で事前にユーザーにその旨の通知がある場合は、ユーザーは本SLAで定める料金の返還を受けることができないものとする。

2.複数環境（メインとバックアップなど、複数のサーバーURL）が用意されているときは、そのいずれにもアクセスできない場合を対象とします。

4. ユーザーからの請求と支払い手順

ユーザーが料金返還を求める場合には、当社宛てにEメールで請求するものとする。

本SLAに関する請求を行う場合は、ユーザー名、ユーザーが利用する本サービスの可用性に問題が発生した日時を明記し、問題が発生した日から10営業日以内に当社に到着するように送付するものとする。

可用性に関する問題を当社が確認できた場合は、ユーザーからの返還金を請求するEメールを受領後、次の料金請求サイクル内において料金を返還・減額するものとする。なお、料金返還にあたっては返金処理はしないものとし、将来の請求額から該当する金額を差し引くか、ご利用ライセンス期間を延長するものとする。

本SLAの規定にかかわらず、該当月におけるユーザーに対する返還額の合計は、サービスに対してユーザーが支払うその月の料金の合計額を超えないものとする。本サービスに対して当社がユーザーに請求・徴収した税金は返還処理しないものとする。ユーザーが利用する本サービスの可用性が達成できなかった場合は、返還処理以外の救済はないものとする。

・本SLA発効年月日：2020年7月1日

※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。ISO規格（IEC18004）、JIS規格（JIS X 0510）