

2023年3月1日改定

## 「moreNOTE」申し込み利用約款 (第2.0版)

moreNOTE サービス申込者(以下「お客様」といいます)は、富士ソフト株式会社(以下「当社」といいます)が運営するドキュメント管理サービス「moreNOTE」(以下「本サービス」といい、詳細は第1条に定めます)の利用について定める本約款の内容に同意し、「moreNOTE」サービス利用申込書(以下、総称して「本契約」といいます)に署名・捺印をした時点で、本契約の内容を承諾したものとみなします。なお、お客様の正式名称は本契約記載の通りとします。

### 第1条(本サービスの内容)

1. 本サービスは、当社が指定した端末および動作環境を対象とした、ドキュメント及び画像・動画ファイルを閲覧でき、オンラインだけでなくオフラインでも利用可能な、リアルタイムにドキュメントファイルを配布できる日本国内において利用可能なサービスです。
2. 本サービスには、オンプレミス版とクラウド版の二種類があります。

### 第2条(本契約の適用)

本契約は、本サービスの提供に関する基本事項について定めます。また、本サービスの具体的な発注手続きに関しても、本契約記載の通りとします。

### 第3条(利用規約)

お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、別途当社が提示する「moreNOTE」サービス利用規約に同意しなければなりません。

### 第4条(本サービス利用の申し込み)

1. 本サービスの利用にあたり、お客様は本契約に必要事項(以下「登録事項」といいます)を記載して、当社もしくは販売店を介して申し込みます。なお、お客様が販売店に対して本サービスの申し込みを実施した場合は、本条以降、当社を販売店に読み替えるものとします。
2. 当社は、当該申し込みを受領後、登録事項を確認し、本サービス利用のユーザーIDおよびパスワード等の登録手続きを行います。

3. 当社は、登録事項が事実と異なる場合や、登録事項に不備がある場合は、利用の申し込みを断ることができます。ただし、当社が本契約を受領後、10営業日以内に、当社もしくは販売店を介してお客様に断りの通知をしない場合、本契約が成立したものとみなします。

### 第5条(納入および検収)

1. 本サービスに関する納入は、当社および販売店を介して行います。
2. お客様は前項の定めに従い、本サービスを受領後、当社の7営業日以内(以下「検査期間」といいます)に検査を行うこととし、検査に合格したときをもって、検査完了とします。また、お客様は当該検査結果を直ちに書面で当社もしくは販売店に通知することとします。
3. 前項に定める検査期間内にお客様から当社もしくは販売店に対して検査結果の通知がない場合は、当該検査期間の最終日をもってお客様の検査完了とし、所定の検査の結果に基づき合格査定したものとみなします。
4. 当社は第2項に定める検査の結果が自己の責により不合格であった場合、当社の責任において修補等を行い、お客様もしくは販売店を介した協議の上定めた期日までに再度納入し、第2項に定めるところの検査を受けるものとし、その後も同様とします。

### 第6条(本サービスの利用期間)

本サービス利用期間は、以下に定める通りとします。

#### (1) オンプレミス版

利用開始日からお客様が利用を終了する日または、当社が本サービスの提供を終了する日のいずれか早い日までとします。

#### (2) クラウド版

本契約に記載する利用期間または、当社が本サービスの提供を終了する日のいずれか早い日までとします。本契約に定める期間満了の30日前までに、お客様から当社に直接もしくは販売店を介して、書面による本契約の中途解除の意思表示がない場合、本契約に定める最低利用期間(3ヶ月)と同期間、もしくは「moreNOTE」サービス利用申込書(クラウド版)、「moreNOTE」サービス利用追加申込書(クラウド版)に記載の期間のうち長い期間で自動更新するものとし、その後も同様とします。

### 第7条(利用料金等および支払方法)

1. 本サービスの利用料金および初期設定費(以下、総称して「利用料金等」といいます)は、本契約記載の通りとします。
2. お客様は利用料金等を、当社と直接、もしくは販売店を介した取り決めに基づき、請求書に記載する支払い期限までに、指定された金融機関に支払うこととします。
3. 利用料金等の支払に必要な振込手数料その他の費用は、お客様の負担とします。
4. 支払に係る消費税等相当額(消費税法及び地方税法に基づき課税される消費税及び地方消費税の合計税額)は、お客様の負担とします。契約期間中に消費税率が変更された場合、変更後の消費税率が適用されます。

#### 第8条(申し込み内容の変更)

1. 本契約の契約期間中に、お客様が本サービスの申し込み内容の変更を希望する場合、以下に定める手続きが必要となります。

##### (1) オンプレミス版

- ・本契約の再締結を実施します。

##### (2) クラウド版

・本サービス利用のユーザー数やディスク容量を変更する場合、お客様は「moreNOTE」サービス利用追加申込書(クラウド版)に登録事項を記載して、当社に直接、もしくは販売店を介して申し込みます。当社は、当該申し込みを受領後、登録事項を確認し、申し込み内容の変更手続を行います。但し、当該変更は、当月25日までに当社が変更申込書を受領した場合は、翌月1日に、当月26日以降に当社が変更申込書を受領した場合は、翌々月1日に有効となります。

・本サービス利用のユーザー数やディスク容量を変更する場合、本契約の再締結を実施します。

2. オンプレミス版に関する本契約の再締結にあたっては、製品プランの差額、および変更手数料として、10万円(消費税別)が必要となります。なお、当該金員の支払条件は、第7条第2項の定めに従います。

#### 第9条(遅延利息)

お客様が利用料金等その他本契約に基づく債務を、支払期日を過ぎてもなお履行しない場合、お客様は支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年利14.6%の割合で計算した金額を遅延利息として、利用料金等その他本契約に基づく債務と一括して、当社もしくは、当社が販売店を介して指定する期日までに指定する方法にて支払うこととします。なお、当該支払に必要な振込手数料その他の費用は、

お客様の負担とします。

#### 第10条(中途解約)

1. お客様は、本契約の解約希望日の30日前までに当社に書面を提出することにより、本契約を中途解約することができます。なお、当該中途解約の効力発生日は、解約希望日の属する月末とします。
2. 前項の定めにとわらず、クラウド版の最低利用期間中に中途解約が履行された場合、お客様より受領済みの最低利用期間分の利用料金の返金を行いません。但し、第6条(2)に基づく更新が行われた場合はこれに限りません。
3. 当社は、本契約の解約希望日の1年前までにお客様に通知することにより、本契約の全部または一部を中途解約することができます。この場合、前項の規定は適用されないとします。また、解約時点において、お客様が支払い済みの利用料金に対する本サービス有効期間の残期間がある場合、当社は直接、もしくは販売店を介して所定の計算方法により算定される残期間に相当する金額を返金します。

#### 第11条(サポートサービス、サービスライセンス)

本サービスに関するサポートサービス、サービスライセンスは、以下の通りとします。

##### (1) オンプレミス版

当社は、サポートサービス、サービスライセンスを有償で実施します。当該費用は本契約に定める通りとし、当該金員の支払条件は、第7条第2項の定めに従います。なお、サポートサービス、サービスライセンスの内容は「moreNOTE サービス利用規約」に定める通りとします。

##### (2) クラウド版

当社は、メールでのサポートサービスを無償で実施します。なお、当該サポート内容は、「moreNOTE サービス利用規約」に定める通りとします。

#### 第12条(権利義務の譲渡禁止)

お客様は、本契約上の地位、その他本契約に基づく権利または義務の全部または一部を他に譲渡することはできません。

#### 第13条(反社会的勢力の排除)

お客様、当社並びに販売店は、自らが「暴力団による不当な行為の防止等に関する法律」に規定される暴力団およびその関係団体等(以下「反社会的勢力」といいます)でないこ

と、反社会的勢力でなかったこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損し、もしくは業務の妨害を行い、または不当要求行為をなさないこと、また自らの主要な出資者または役職者が反社会的勢力の構成員でないことを保証します。

なお有効とします。

以 上

#### 第14条(再委託)

当社は、本サービスの提供に必要な業務の一部について、当社の指定する第三者に再委託をすることができます。

#### 第15条(契約の解除)

1. 下記各号の事由がある場合、当社はお客様に直接、もしくは販売店を介して通知の上、本契約を解除することができます。ただし、緊急やむを得ない事由がある場合、当社はかかる通知を要さないこととします。

- (1) 登録事項が事実と異なる場合
- (2) 利用料金等の支払いが履行されない場合
- (3) 本契約に定める事項に違反した場合
- (4) 破産・民事再生若しくは会社更生の手続きをなし、または第三者からこれらの申し立てを受けた場合
- (5) 仮差押えまたは強制執行若しくは滞納処分を受けた場合
- (6) 債務超過に至ったとき、または支払不能に陥ったとき、若しくは不渡手形処分を受けたとき、その他の信用不安事由が生じた場合
- (7) 営業停止または営業の取り消し処分を受けた場合
- (8) 当社に重大な損害を与え、または重大な危害を及ぼした場合
- (9) 合併、会社分割、解散または営業の全部若しくは一部を第三者に譲渡しようとした場合
- (10) 各号に準ずる重要な事由が発生した場合

2. 前項に伴い本契約の解除が履行された場合でも、お客様は解除日までの利用料金等の支払義務を免れません。また、これをもって当社の損害賠償請求義務は妨げられません。

#### 第16条(期限の利益)

当社は、お客様に前条の事由が生じた場合は、通知により期限の利益を喪失させ、本契約にもとづく一切の債権につき、即時弁済を求めることができます。

#### 第17条(残存条項)

本契約が終了した後も、第3条、第7条、第12条の規定は

2023年3月1日改定

## 「moreNOTE」サービス利用規約 (第2.0版)

### 第1条(適用範囲および変更)

1. 本規約は、富士ソフト株式会社(以下「当社」といいます)が運営するドキュメント管理サービス「moreNOTE」(以下「本サービス」といいます)の利用者すべてに適用されます。本サービスのクラウド版の利用者に関しては、moreNOTE Hello!の利用も適用対象となります。
2. 当社は、本サービスのアプリ内に変更された本規約を掲載することで、随時本規約を変更することができます。なお、変更後の内容は、当社がアプリ内に変更後の内容の掲載を開始した日から適用されるものとします。かかる方法以外には、本規約は、別途書面にて合意する場合を除き、変更されることはないものとします。
3. 本サービスの申込者(以下「お客様」といいます)が、「moreNOTE」申し込み利用約款に基づき、販売店に対して本サービスの申し込みを実施した場合は、本規約第5条第4項、第14条第6項、別紙1【オンプレミス版】第3条第2項および別紙1【クラウド版】第3条第2項に定める「当社」を「販売店」に読み替えるものとします。

### 第2条(ソフトウェア使用許諾条件)

本サービスの申込者(以下「お客様」といいます)が、本サービスのオンプレミス版を利用する場合、本規約の他に別途当社が提示する「ソフトウェア使用許諾条件」に同意する必要があります。

### 第3条(利用者の限定)

1. 本サービスの利用者は、当社より本サービス利用のユーザーおよびパスワードの発行を受けたお客様先に勤務される社員、ならびにこれに準じる方に限定します。
2. 登録ユーザー数およびディスク容量の上限は、「moreNOTE」サービス利用申込書に記載する通りとします。
3. お客様は利用者に対し、お客様より自己に割り振られたユーザーIDおよびパスワードを厳重に管理させるものとし、その遵守を当社に対して保証するものとします。

### 第4条(禁止事項および利用の一時停止)

利用者は、以下の各号に定めを反する行為をしてはなら

ないものとします。利用者が本条の定め反した場合、当社はお客様および利用者何れに事前の通知または勧告をすることなく、本サービスの利用を一時停止することができます。

- (1) ユーザーIDまたはパスワードを不正に利用もしくは使用し、または第三者に利用もしくは使用させたことが判明した場合。
- (2) 第三者に本サービスをレンタル、リースまたは貸与ならびに、本サービスを使用してサービスを提供していることが判明した場合。
- (3) 不正の目的をもって本サービスを利用した場合。
- (4) 手段を問わず、本サービスの提供を妨害した場合。
- (5) 日本国その他の国の輸出法令に違反して本サービスを利用した場合。
- (6) 本サービスにおける著作権、商標その他の知的財産権に関する通告もしくは表示を変更または除去した場合。
- (7) 本規約の何れかの条項に違反した場合。
- (8) その他、本サービスの利用者として不適切と当社が判断した場合。

### 第5条(サービスの提供方法及び環境)

1. 本サービスを利用するためには、お客様自身で当社が指定した場所から「moreNOTE」専用アプリ(以下「アプリ」といいます)をダウンロードする必要があります。当社が指定した場所とはAPP Store、Google Play、Microsoft Storeを指し、これら以外に当社の判断によりお客様へ「アプリ」のインストーラーを個別提供する場合があります。当社が指定した場所以外からの「アプリ」のダウンロード、あるいは当社から個別提供する「アプリ」以外は当社のサポート範囲外となります。アプリは無償ですが、ダウンロードにかかる通信費用はお客様負担となります。
2. サーバー管理ソフトをご利用いただく際のインターネットブラウザの推奨環境は、moreNOTE 及び moreNOTE Hello!の製品仕様に定める通りとします。
3. 本サービスのオンプレミス版を利用するためのサーバーの設備環境は、お客様の費用と責任で用意されるものとします。
4. 本サービスのクラウド版を利用するためのクラウドサーバーは、当社の指定するクラウドサービスを有償でご利用いただくものとします。なお、クラウドサービスの利用料金は本契約記載の通りとし、当社もしくは販売店が発行する請求書に記載する支払い期限までに、指定する金融機関に支払うこととします。

## 第6条(サービス内容の変更)

1. 本サービスのサービス内容は予告なく変更される場合があります。サービス内容の変更により、お客様(利用者を含みます)に生じた損害については、当社は責任を負わないものとします。
2. 本サービスのサービス内容に変更があった場合においても、特段の定めがない限り、本規約が適用されます。なお、本規約が変更された場合、変更後にログインした時点をもって、お客様(利用者を含みます)は新規約に合意したものと見做されます。

## 第7条(権利の帰属)

1. 本サービスに関する著作権(著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む)、商標権、特許権等の一切の知的財産権は、お客様が保有するものを除き、当社または当該権利の提供元に帰属します。お客様(利用者を含みます)は、本サービス提供のためのソフトウェア等の複製、改変、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブルその他本サービスに掛かる当社または権利の提供元の知的財産権を侵害する行為を一切行ってはならないものとします。また、ソフトウェア等を利用して何らかの製品・サービスの開発を行ってはならないものとします。但し、第13条に定める本ライブラリの利用許諾条件と齟齬がある場合、当該利用許諾条件が優先されるものとします。
2. 当社は、本サービス(本サービスによって結果的に利用者が得る情報を含みます)の正確性、完全性、有用性、最新性、商品性、特定目的への適合性については、これらを明示的にも黙示的にも保証いたしません。上記事項について、お客様(利用者を含みます)は、自らの責任と判断において、本サービスを利用するものとします。

## 第8条(利用形態の制限)

お客様(利用者を含みます)が、本規約に定める条件を超えて本サービスにより提供された情報を利用するにあたって、当社または第三者の著作権その他の権利を侵害した場合には、お客様は当該行為について一切の責任を負い、当社には一切の負担をかけないものとします。

## 第9条(提供時間および提供中止条件)

1. 当社は、善良なる管理者の注意を以って本サービスを提供するものとし、その提供時間は24時間、365日とします。ただし、以下の各号に記載する条件に基づき本サービスの

提供を中止することがあります。

- (1) 本サービス提供用の設備の保守修繕または工事上やむを得ない事由があるとき。
- (2) 電気通信事業者の都合により、当社が当該電気通信事業者から提供を受ける電気通信回線設備の使用が不能なとき。
- (3) 天災地変、戦争、テロ活動等の破壊活動その他の非常事態により本サービスの提供が困難なとき。
- (4) 災害、停電その他当社がコントロールできない事由、その他当社の事情によらない事由により本サービスの提供が困難なとき。

2. 当社は、本条に基づき本サービスの提供を中止するときは、お客様に対し事前にその旨、理由及び期間を通知するものとします。但し、緊急やむを得ないときは、この限りではありません。また、当社は、本条に定めるところによる本サービスの提供の中止によりお客様(利用者を含みます)が損害を被った場合でも、一切の責任を負いません。

## 第10条(サービスレベル合意書の適用)

当社は、本サービスのクラウド版の利用者に関してはサービス品質に関する指標(以下、「サービスレベル」といいます。)について、そのサービスレベル、対象及び適用条件等を別紙3の「moreNOTE」クラウド版サービスレベル合意書に定めるとおりとします。

## 第11条(バージョンアップ)

本サービスのメンテナンス、バージョンアップはお客様に予告することなく実施いたします。ただし、お客様の利用方法が著しく変更されるバージョンアップの場合には1週間前までに電子メールまたはアプリ内のお知らせ欄にてご案内いたします。

## 第12条(サポートサービス、サービスライセンス)

本サービスに関して当社がお客様に提供するサポートサービス、サービスライセンスの詳細は、別紙1に定める通りとします。

## 第13条(オープンソースソフトウェア)

本サービスは、別紙2に定めるオープンソースソフトウェア(以下「本ライブラリ」といいます)を利用します。本ライブラリは別紙に定める各ライブラリの利用許諾条件によって保護されています。

#### 第14条(責任)

1. 当社は、本サービス提供の中断、停止またはサービス内容の廃止または変更等によって、お客様(利用者を含みます)に損害が生じても、当社は一切の責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスの利用によってお客様(利用者を含みます)に損害が生じた場合、特段の定めがある場合を除き、通常かつ実際に生じた直接損害の範囲に限り、オンプレミス版の場合は本サービス利用の対価の総額を限度として賠償責任を負い、クラウド版の場合は別紙3に規定されている「moreNOTE」クラウド版サービスレベル合意書に従いその責任を負うものとします。ただし、当社の故意または重過失により生じた損害についてはこの限りではありません。
3. 当社は、本サービスのクラウド版をご利用のお客様(利用者を含みます)がクラウドサーバーに登録されたドキュメントおよびファイル等のデータ(以下「データ」といいます)に関し、バックアップおよび復元に関して一切の責任を負わないものとします。また利用期間終了後にサーバーに保存されているデータについては、当社にて削除いたします。その際にもデータの復元に関しては同様に一切の責任を負わないものとします。
4. お客様(利用者を含みます)による本サービスの利用によって第三者に損害を与えた場合、お客様(利用者を含みます)の責任と費用において解決して頂くこととし、当社は一切の責任を負わないものとします。
5. お客様(利用者を含みます)が moreNOTE のプラットフォームを使用し、違法、不当、公序良俗に反するデータ(画像、情報を含みますがこれに限りません)を流通させてしまった場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
6. 本条の規定は、本規約または当社とお客様間の契約に別段の定めがある場合は適用されないものとします。

#### 第15条(機密保持)

1. 当社は、本サービスの提供によってお客様(利用者を含みます)から当社に提供された情報は、第三者には開示・漏洩いたしません。ただし、お客様(利用者を含みます)が事前に了承した場合はこの限りではありません。
2. 前項の定めにかかわらず、当社は、法令の定めによりお客様情報の開示を要求された場合、当社は速やかにお客様に通知することで、お客様の事前承諾を得ることなく、必要かつ最小限の範囲において当該情報を開示することができるものとします。

3. お客様(利用者を含みます)は、本サービスの利用にあたって知り得た当社の機密情報(本サービスのシステムログデータを含みますが、これに限りません)を、第三者に開示・漏洩してはならないものとします。

4. 当社は、本サービスの提供にあたり、当社が取得する契約者にかかる個人情報の取扱いについては、当社の「個人情報保護方針」に従い適切に取り扱うものとします。

(URL)

<https://www.fsi.co.jp/csr/privacy/privacy01.html>

#### 第16条(準拠法)

本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

#### 第17条(裁判管轄)

当事者双方の協議によっても解決できない場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第18条(協議事項)

本規約に関して疑義または紛争が生じた事項については、当事者双方が誠意をもって協議の上解決するものとします。

以上

## 【別紙1】

### 【オンプレミス版】

当社から提供されるサポートサービス、サービスライセンスの内容および条件は、以下に定める通りとします。

#### 1. サポートサービスの内容

(1) 本サービスに関する質問へのメールによる回答、サポートセンターにおける電話での対応

但し、本サービス以外(サーバー本体、OSおよびタブレット端末等を含みますが、これに限りません)の質問は除く。

#### (2) サポートサービスの受付時間

毎週月曜日から金曜日(祝祭日、当社が定める年末年始休暇、夏季休暇等の休日を除く)午前10時から午後5時までとします。

#### 2. サービスライセンスの内容

サーバー側アプリ保守

- ・バグ発生時の対応(パッチ送付等)
- ・moreNOTE サーバーバージョンアップ
- ・緊急性の高いセキュリティパッチのご連絡

#### 3. サポートサービス、サービスライセンスの停止

当社は、次の各号の場合には、サポートサービス、サービスライセンス実施の全部または一部を停止することが出来ることとし、これらに対し何らの責任も負担しないこととします。

- (1) 不可抗力に基づき、サービスの提供が不能となったとき
- (2) お客様と当社が別途合意した事由に基づく場合

以 上

### 【クラウド版】

当社から提供されるサポートサービスの内容および条件は、以下に定める通りとします。

#### 1. サポートサービスの内容

・本サービスおよびクラウドサービスに関するメールによる回答、サポートセンターにおける電話での対応

但し、本サービスおよびクラウドサービス以外(OSおよびタブレット端末等を含みますが、これに限りません)の質問は除く。

#### 2. サポートサービスの受付時間

毎週月曜日から金曜日(祝祭日、当社が定める年末年始休暇、夏季休暇等の休日を除く)午前10時から午後5時までとします。

#### 3. サポートサービスの停止

当社は、次の各号の場合には、サポートサービス実施の全部または一部を停止することが出来ることとし、これらに対し何らの責任も負担しないこととします。

- (1) 不可抗力に基づき、サポートサービス実施が不能となったとき
- (2) お客様と当社が別途合意した事由に基づく場合

以 上

**【別紙2】**

本OSSおよび利用規約は、下記に記載されています。

(URL) <http://info.morenote.jp/user/oss.html#oss>

一部OSSのソースコードは下記URLよりダウンロードできます。

(URL) [http://info.morenote.jp/user/oss.html#oss\\_dl](http://info.morenote.jp/user/oss.html#oss_dl)

以 上



## 【別紙3】

「moreNOTE」クラウド版サービスレベル合意書

### 第 1 章 目的

1. 富士ソフト株式会社が提供する「moreNOTE」クラウド版サービス(以下、「本サービス」といいます)サービスレベルを満たさなかった場合の返金制度(以下、「サービスクレジット」といいます)について、サービスレベル合意書(以下、「本合意書」といいます)を定めます。本合意書の条件は、変更されることがあります。
2. 本合意書で用いられる用語のうち、本合意書に定めがないものについては、本サービス利用規約(以下、「利用規約」といいます)によるものとします。

### 第 2 章 定義

**故障時間:** サービス利用不可(すべてのユーザーがログインや資料の閲覧ができない)状態であった時間とします。

**月間利用可能率:** 以下の計算式により算出される率とします。

・月間利用可能率(%)

$$\frac{(\text{月間総利用可能時間(分)} - \text{月間累積故障時間(分)})}{\text{月間総利用可能時間(分)}} \times 100$$

・月間総利用可能時間(分)

月 720 時間 × 60 (30 日を基準とし、暦月の日数は考慮いたしません)

・月の累積故障時間(分) 各暦月における故障時間から第 5 章に定める条件に該当する免責事項に含まれる時間を差し引いた時間

**利用料金:** 本契約に定める本サービスに対してお客様が支払う月額料金

**サービスクレジット:** サービスレベルに達しない場合に当社がお客様に支払う金額

**メンテナンス:** 計画メンテナンスおよび緊急メンテナンス

**緊急メンテナンス:** 本サービス提供に必要なネットワークまたは設備に対するメンテナンスまたは修復作業(当社は可能な限りお客様への通知を行う)

### 第 3 章 サービスレベル

当社は各暦月において、月間利用可能率が 99.90%を下回らないようにするための商業的かつ合理的な努力を行うものとします。月間利用可能率が 99.90%を下回った場合、お客様は第 4 章の返金ポリシーの定めに従い返金を受けることができます。

月間利用可能率	サービスクレジット
99.90%以上	0%
99.90%未満 99.80%以上	1%
99.80%未満 99.00%以上	3%
99.00%未満 98.00%以上	10%
98.00%未満	50%

### 第 4 章 返金ポリシー

1. 稼働率 99.90% とします。

2. サールビスクレジットは以下の計算式で算出します。  
返金額 = 月間利用可能率に対するサービスクレジット(%) × 当該月の利用料金

①故障時間は当社が故障を記録しはじめた時点から、当社が回復したと記録した時点までとします。

②故障時間は「分」単位で算出します。(端数繰り上げ)

③前提条件は以下の通りとなります。

- ・ サービスレベルは、お客様が本サービスに関する利用料の支払を滞納していない場合に適用されます。
- ・ 当社がサービスレベルを満たせなかった場合、お客様は本合意書 3 章に基づき返金請求を行うことができます。

- 故障時間と利用可能時間は日本時間 (JST)を基準として、当社で定める方法に基づき計測されます。
- お客様は故障日から起算して 30 日以内に、当社指定の書式により、当社へ返金請求を行います。
- お客様はサービスレベルのどの項目が満たされなかったのかを当社指定の方法により報告する義務があります。30 日以内に前述の報告がなかった場合は、お客様は当社に対して返金請求をする権利を放棄したものとします。
- 当社は返金請求を受けた場合、調査を実施しお客様へ回答をします。当社が故障を認めた時は、故障を認めた日の翌々月以降にお客様へ返金、もしくはお客様の月額利用料に対する請求額から調整を行います。

⑦当社から事前に通知のあったメンテナンス(緊急メンテナンスを含む)

⑧冗長化構成の機器の自動切り替えが成功し、本サービスが通常通り使用できた場合

以上

## 第 5 章 免責

お客様は、以下の理由に起因する故障については本合意書に基づく返金を受けることはできません。

①不可抗力の事態。不可効力には、天災地変、政府または政府機関の行為、法律・規則・命令の遵守、火災、嵐、洪水、地震、戦争(宣戦布告の有無を問わない)、反乱、革命、暴動、下請業者からの供給の遅延または不履行、ストライキ、ロックアウトを含むものとするが、これらに限定されないものとします。

②お客様または利用者の行為、違法行為、または不作為による場合

③第三者の責、不履行による場合(外部サービスの不具合を含みます)

④計画メンテナンスの場合

⑤お客様または利用者の設備の故障による場合

⑥お客様が当社の指示に従わなかった場合