

「exaBase FAQ」利用規約

第1条（本利用規約の目的）

本利用規約は、株式会社エクサウィザーズ（以下「当社」という。）の提供するサービス「exaBase FAQ」（以下「本サービス」という。）を利用するための条件を定めるものです。

第2条（用語の定義）

本利用規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

（1）利用契約

本利用規約に基づき当社と契約者との間に締結される本サービスの提供に関する契約

（2）申込者

当社に本サービスの提供を申し込む法人、機関等

（3）契約者

利用契約を当社と締結し、本サービスの提供を受ける法人、機関等

（4）管理責任者

契約者が利用契約でデータの管理責任者として指定する者（1名に限る）

（5）アカウント

本サービスのユーザ登録後に、当社が管理責任者宛に発行する、データ登録用 URL、管理者 ID 及び初期パスワードをいいます。

（6）利用開始日

本サービスの利用を開始する日として当社と契約者で合意した日をいいます。

（7）ユーザデータ

管理責任者が本サービスに登録したデータをいいます。

（8）利用ユーザ

管理責任者が指定する本サービスを利用する者

（9）利用ユーザアカウント

管理責任者によって利用ユーザに付与される本サービス利用のための ID 及びパスワードをいいます。

第3条（本サービス）

- 1 本サービスは日本法人、機関等を対象としたサービスです。
- 2 本サービスは、契約者が登録したユーザデータを学習した AI により、入力された質問と回答などの検索の自動化をサポートするサービスです。
- 3 本サービスの利用は、契約者の自己責任において実施するものとし、本サービスの利用に起因してなされた契約者による一切の行為及びその結果について、当社は一切の責任を負わないものとします。

第4条（本利用規約の適用）

- 1 当社は、利用契約の内容に従って本サービスの提供を行い、契約者は利用契約に定める条件にてこれを利用するものとします。また、管理責任者及び利用ユーザは、本サービスの利用にあたり、本利用規約を遵守するものとします。
- 2 本利用規約と個別の契約規定が異なる場合は、個別の契約規定が本利用規約に優先して適用されるものとします。なお、利用申込書における記載事項は、当該個別の契約規定に該当するものとします。

第5条（本利用規約の変更）

- 1 当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、本利用規約を随時変更できるものとします。本利用規約が変更された後のサービスの提供条件は、変更後の新利用規約に従うものとします。

- 2 当社は、前項の変更を行う場合は、14 日以上予告期間において、変更後の新利用規約の内容を契約者に通知または本サービス上に表示するものとします。ただし、変更が軽微で契約者に特に不利益にならないと当社が判断した場合は、通知しないものとします。
- 3 契約者が変更後の規約に同意できないときは、第 29 条の規定にかかわらず、前項の予告期間中又は前項に基づき通知がなかった場合には新利用規約が本サービス上に表示されてから 14 日以内に当社に通知することによって、利用契約を解約することができます。なお、契約者が予告期間中に当社に通知することによって、利用契約を解約した場合には、当社は残契約期間の本サービスの利用料金を月割計算で返還するものとします。

第 6 条（利用契約の申込み）

- 1 申込者は、本利用規約の内容を承諾の上、以下に定める方法により、本サービス利用のための申込みを行うものとします。申込者が申込書に所定の登録情報を記入のうえ、当社に提出することにより申込みを行い、当社が当該申込を承諾し、申込者をユーザ登録した後に、当社から管理責任者宛にアカウントを発行した時点で、利用契約が成立します。本利用規約は、利用契約の一部を構成します。
- 2 当社は、前項の規定にかかわらず以下のいずれかに該当する、または該当するおそれがあると当社が判断した場合は、ユーザ登録を拒否（ユーザ登録完了後に取消をする場合を含みます。）することがあります。この場合、当社は、申込者に対し、書面（電子メールを含みます。）により、通知をいたします。なお、当社は、ユーザ登録を拒否したこと、又は登録完了後に取消をしたことによる責任は負いません。
 - (1) 申込者が実在しない又は日本法人、機関等と認められなかった場合
 - (2) 当社所定の利用申込書に虚偽の記載または記入漏れがある場合
 - (3) 申込者が過去に本サービスの代金支払いを遅延し、または不正に免れようとしたことがある場合
 - (4) 本サービスの利用目的が、評価、解析その他本来の目的と異なるものであると疑われる場合
 - (5) 申込者またはその代表者、役員において、反社会的勢力（暴力団、暴力団員等をいう。）に該当するとき、またはそのおそれがあるとき
 - (6) その他当社が申込者のユーザ登録を不相当と判断する相当の理由がある場合
- 3 前項に従い、当社がユーザ登録を拒否し、又は登録完了後に取消をする場合には、その旨を申込者（契約者）に通知します。
- 4 契約者は、第 9 条第 1 項に定める本サービスのプランから自らが選択して申し込んだプランに対応した年間又は月間利用料金（以下、併せて「本利用料金」といいます。）を、利用開始日が含まれる月の翌月末日までに当社の指定する銀行口座に振り込むことにより支払うものとします。
- 5 前項に基づき契約者から当社に支払われた本利用料金は、当社の故意又は過失に基づき契約者が利用契約を解除する場合、又は、第 5 条第 3 項、第 25 条第 2 項若しくは第 28 条第 2 項に定める場合を除いては、理由の如何を問わず、返還されないものとします。
- 6 本利用料金の支払いが、前項に定める支払期限後 1 か月を経過しても実施されない場合には、契約者による本サービス利用のための申込みは取消されたものとして利用契約は終了し、当社からの本サービスの提供を終了します。

第 7 条（IP アドレス情報）

契約者は、本サービスの利用に関して、グローバル IP アドレス（以下「登録済み IP アドレス」といいます。）を経由して接続するように設定することができます。

第 8 条（アカウントの管理）

- 1 当社は、第 6 条第 1 項の手續に基づきユーザ登録が完了した後に、管理責任者宛にアカウントを発行します。
- 2 契約者（管理責任者及び利用ユーザを含む。以下、本条において同じ。）は、自らの管理責任により、アカウント（利用ユーザアカウントを含む。以下、本条において同じ。）を不正使用されないよう厳格に管理するものとし、いかなる場合においても、アカウントを第三者に利用させ、または貸与、譲渡、売買等してはならないものとします。
- 3 当社は、アカウントを利用して行われた全ての行為は、契約者による行為であったものとみなし、当該行為がア

アカウントの盗用または不正利用による第三者の行為であったとしても、それらにより契約者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第9条（本サービスの利用料金）

- 1 当社が本サービスとして提供する各プランの本利用料金額、最低利用期間、登録可能なユーザデータ数、データ登録用 URL の発行上限数等の条件は、以下のとおりとします。

プラン名	本利用料金額	最低利用期間	登録可能ユーザデータ数	データ登録用 URL の発行上限数
トライアルプラン	当社が別途掲示する金額とします。	1 か月	1	1
スタンダードプラン		12 か月	1	1
10 パッケージプラン		12 か月	10	3

- 2 本サービスの利用期間は、利用開始日が含まれる月の1日から起算します。
- 3 スタンダードプラン及び10パッケージプランの2年目以降の契約については、利用期間満了日の1か月前までに、契約者から当社に対して、当社の指定する方法で解約の申込みがなかった場合には、利用期間満了日の翌日を契約更新日として、同一の内容・条件にて利用契約が1年間更新されるものとし、以降も同様とします。
- 4 スタンダードプラン及び10パッケージプランの2年目以降の本利用料金の支払いについて、前項に基づき利用契約の更新がなされる場合、契約者は、第1項に定める本利用料金を、当社が指定する支払方法及び支払期限までに当社に支払うものとします。
- 5 契約者が、前項の本利用料金の支払いを遅延した場合、契約者は、利用期間の満了日の翌日から支払済みまで、年14.6%の割合による遅延損害金を当社に支払うものとし、支払期限後1か月を経過しても支払いがなされない場合には、利用期間の満了日をもって本契約は終了します。
- 6 第4項に基づき契約者から当社に支払われた本利用料金は、当社の故意又は過失に基づき契約者が利用契約を解除する場合、又は、第5条第3項、第25条第2項若しくは第28条第2項に定める場合を除いては、理由の如何を問わず、返還されないものとします。

第10条（サービスの範囲）

- 1 当社は、当社指定の条件下で、契約者が管理する端末機器から電気通信回線を経由して当社の指定サーバに接続することにより、本サービスを利用することのできる環境を提供します。
- 2 本サービスにより提供される契約者の組織内向け検索窓を除く API 接続画面（以下「API 接続画面」といいます。）については、本サービスの提供対象外であり、契約者の責任で API 接続画面をデザイン、作成するものとします。
- 3 契約者は、API 接続画面中に表示される検索窓が本サービスにより提供されるものであることを示すための表示として API 接続画面中に「Powered by exaBase FAQ」の表示をするものとします。

第11条（利用制限）

- 1 契約者（管理責任者を含む）による本サービスの利用は端末機器から当社指定の URL へ接続することにより行われるものとし、本サービスを構成するソフトウェア自体のダウンロード、コピー等の方法により本サービスを構成するソフトウェアを入手することはできません。
- 2 契約者は、管理責任者に対し、本利用規約に定める条件を周知し、これに従わせるものとします。

第12条（本サービスの変更）

当社は、本サービスの機能追加、改善を目的として、当社の自由裁量により本サービスの一部の追加・変更を行うことがあります。ただし、当該追加・変更によって、変更前の本サービスのすべての機能・性能が維持されることを保証するものではありません。

第13条（サービスレベル）

- 1 当社は、別紙「サービスレベルアグリーメント」の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力をもって本サービスを提供します。
- 2 当社は、本サービスが常時継続的に稼働することを保証するものではなく、やむを得ない事由に基づく稼働停止等が発生する場合があります。本サービスが常時継続的に稼働し続けることが困難な場合であっても、当社は損害賠償その他のいかなる責任も負わないものとします。
- 3 別紙「サービスレベルアグリーメント」記載のサービスレベルは、特段の記述がない限り、本サービスに関する当社の努力目標を定めたものであり、サービスレベルを下回った場合でも、当社は損害賠償その他のいかなる責任も負わないものとします。

第14条（アカウント）

- 1 アカウントは、当社が定める方法及び使用条件に基づいて契約者が指定した管理責任者に付与するものとします。
- 2 契約者は、自らの管理責任により、アカウント及び利用ユーザアカウントを不正使用されないよう厳格に管理するものとします。
- 3 契約者は、いかなる場合においても、アカウント及び利用ユーザアカウントを契約者以外の第三者に開示、貸与することはできません。
- 4 当社は、アカウント及び利用ユーザアカウントの不正利用によって契約者に生じた損害について責任を負いません。当社は、アカウントの認証を行った後に行われた本サービスの利用行為については、すべて契約者に帰属するものとみなすことができます。

第15条（管理責任者）

- 1 契約者は、本サービス利用に関して管理責任者を定め、当社に届け出るものとし、当社への連絡等は、管理責任者を通じて行うものとします。
- 2 契約者は、管理責任者に変更が生じた場合には、当社に対し、速やかに通知するものとします。
- 3 契約者は、管理責任者をして、利用規約の遵守を管理監督させるものとし、管理責任者の意思表示、通知、その他一切の行為について、契約者としての責任を負います。

第16条（電気通信回線）

契約者が使用する端末機器から本サービスに接続する電気通信回線は、契約者自身の責任と費用負担において、確保、維持されるものとし、当社は一切の責任を負いません。

第17条（データ管理）

- 1 契約者は、本サービスの利用に関連して入力、登録する情報、データ等（以下、総称して「登録データ等」といいます。）について、必要な情報は自己の責任で保全しておくものとします。
- 2 当社は、契約者の登録データ等に関して、本サービスを提供する設備等の故障等により滅失した場合に、その情報を復元する目的でこれを別に記録して一定期間保管しますが、復元の義務を負うものではありません。
- 3 当社は、障害、誤操作等による滅失からの復旧を目的として、契約者の登録データ等を保存するための機能を当社の定める内容にて提供します。ただし、すべての登録データ等が当該機能によって保存、復元されることを保証するものではありません。なお、当該機能によって復元をする場合は、当社が有償で対応します。

第18条（個人情報の管理）

- 1 当社は、本サービスに入力されるデータに個人情報が含まれていた場合、本サービス提供の目的以外で利用しないものとし、個人情報の保護に関する法律及び当社個人情報保護方針に基づいて、紛失・破壊・改竄・漏洩等の危険から保護するための合理的な安全管理措置を講じ、厳重に管理するものとします。
- 2 当社は、本サービスの提供のため必要がなくなった個人情報に関して、一切のコピーを残すことなく、当社責任のもとで速やかに破棄するものとします。

3 本条の規定は、利用契約が終了した後も有効に存続するものとします。

第 19 条（当社による情報の管理・利用）

- 1 当社は、本サービスの改良、サービスの維持管理等の目的のため、契約者（管理責任者及び利用ユーザを含む。）の本サービスの利用状況、画面・項目の利用頻度、本サービスに登録されたユーザデータ等を利用し、あるいは当該目的に必要な限度でこれらの情報を解析し、二次加工して活用するものとし、契約者はかかる利用行為や二次加工活用を行うことに同意します。なお、利用申込みの時点で、契約者がユーザデータの利用に同意をしなかった場合には、ユーザデータの使用はいたしません。
- 2 当社は、契約者が入力したデータに関し、善良な管理者による注意をもって機密保持とその管理に努めるものとします。
- 3 契約者は、当社が、裁判所その他の法的な権限のある官公庁の命令等により本サービスに関する情報の開示ないし提出を求められた場合は、かかる命令等に従って情報の開示ないし提出をすることがあることを承諾し、かかる開示ないし提出が命令等への対応として必要最小限度である限り、異議を述べないものとします。

第 20 条（委託）

当社は、本サービスの提供に関する業務の全部もしくは一部を、契約者の承諾なしに第三者に委託することができます。ただし、その場合、当社は委託先に対して、利用契約に基づいて当社が契約者に対して負担するのと同様の義務を課すとともに、その行為について一切の責任を負うものとします。

第 21 条（禁止行為）

契約者は、本サービスを利用するにあたり、以下の行為を行わないものとします。

- (1) 法令に違反する行為またはそのおそれがある行為
- (2) 公序良俗に反する行為
- (3) 他の契約者の利用を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- (4) 本サービスを構成するハードウェアまたはソフトウェアへの不正アクセス行為、クラッキング行為その他設備等に支障を与える等の行為
- (5) 本サービスの提供を妨害する行為またはそのおそれがある行為
- (6) 本サービスを構成するソフトウェアの解析、リバースエンジニアリングその他ソースコードを入手しようとする行為
- (7) 他人のアカウント又は利用ユーザアカウントを使用する行為またはその入手を試みる行為
- (8) 他の契約者の登録データ等を閲覧、変更、改竄する行為またはそのおそれがある行為

第 22 条（知的財産権）

本サービスを構成する有形・無形の構成物（ソフトウェアプログラム、データベース、アイコン、画像、文章、マニュアル等の関連ドキュメント等を含む。）に関する著作権を含む一切の知的財産権その他の権利は、当社または当社に許諾した第三者に帰属します。

第 23 条（侵害の場合の責任）

本サービスの利用に関して、第三者から契約者に対して知的財産にかかるクレーム、その他の請求が発生した場合、契約者はただちに書面で通知するものとし、当社はその責任と負担においてかかるクレーム等を処理するものとします。ただし、かかるクレーム等の発生が契約者自身の責めに帰すべき事由に基づく場合及び契約者が当社にクレーム等の発生を速やかに通知しなかったことにより当社が適切な防御を行なう機会を逸することになった場合は、この限りではありません。

第 24 条（自己責任の原則）

- 1 契約者は、契約者、管理責任者及び利用ユーザによる本サービスの利用及び本サービス内における一切の行為（情報の登録、閲覧、削除、送信等）及びその結果について、一切の責任を負います。

- 2 契約者は、本サービスの利用に伴い、自己（管理責任者の行為含む）の責めに帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。
- 3 契約者は、契約者がその故意または過失により当社に損害を与えた場合、当社に対して、当該損害の原因となった利用にかかる本サービスの利用料金額を上限として、当該損害の賠償を行なうものとします。

第 25 条（保証の制限）

- 1 当社は、本サービスを構成するソフトウェアにバグ等の瑕疵のないことや、本サービスが契約者の特定の利用目的に合致することを保証するものではありません。また、当社は、端末機器において他のソフトウェア等が使用しないし併用された場合の、本サービスの正常な動作を保証するものではありません。
- 2 本サービスに重要な瑕疵が認められた場合における当社の修補責任は、商業的に合理的な範囲内において、本サービスの修正ないし瑕疵の除去の努力をすることに限られるものとします。ただし、契約者は、当該重要な瑕疵により契約の目的が達成できない場合は、利用契約を解除することができるものとし、当社は当該瑕疵が認められた時点以降の本サービスの利用料金を返還するものとします。
- 3 本条は、本サービスに関する唯一の保証について述べたものです。

第 26 条（免責及び損害賠償の制限）

- 1 当社は、本利用規約の各条項に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負うものとします。当社は、本利用規約の各条項において保証しないとされている事項、責任を負わないとされている事項、契約者の責任とされている事項については、一切の責任を負いません。
- 2 当社は、当社の責めに帰すべき事由によって本サービスに関して契約者に損害が生じた場合であっても、当社に故意または重過失がある場合を除いて、その賠償責任は、契約者が当社に対して支払った本利用料金の合計金額を上限とします。
- 3 当社が責任を負う場合であっても、契約者の事業機会の損失、逸失利益、データ滅失・損壊によって生じた損害については、契約責任、不法行為責任その他請求の原因を問わず、当社はいかなる賠償責任も負いません。

第 27 条（本サービスの休止）

- 1 当社は、定時にまたは必要に応じて、保守作業のために、本サービスを一時的に休止することができるものとします。
- 2 当社は、保守作業を行なう場合には、事前に契約者に対してその旨を通知するものとします。ただし、緊急の場合には、事前の通知をすることなく本サービスを休止し、事後速やかに契約者に通知するものとします。
- 3 第 1 項に定めるほか、当社は、第三者による妨害行為等により本サービスの継続が契約者に重大な支障を与えるおそれがあると判断される場合、その他やむを得ない事由がある場合にも、本サービスを一時的に休止することができるものとします。
- 4 当社は、本条に基づいてなされた本サービスの休止によって契約者に生じた不利益、損害について責任を負いません。

第 28 条（本サービスの廃止）

- 1 当社は、本サービスの一部または全部を何時でも廃止できる権利を有します。
- 2 本サービスの一部または全部を廃止する場合、当社は、廃止する 3 か月以上前に当該サービスの契約者に対して通知を行います。本サービスの全部が廃止される場合、第 9 条第 1 項に定める最低利用期間内であるか第 9 条第 3 項に定める更新利用期間内であるかにかかわらず、当社は残契約期間の本サービスの利用料金を月割計算で返還するものとします。
- 3 当社が予期し得ない事由または法令・規則の制定・改廃、天災等のやむを得ない事由により、サービスを廃止する場合において 3 か月以上前の通知が不能な場合であっても、当社は可能な限り速やかに契約者に対して通知を行います。
- 4 本条に定める手続きに従って通知がなされたときは、当社は本サービスの廃止の結果について何ら責任を負い

ません。

第 29 条（契約者都合の解約）

- 1 契約者は、第 9 条第 1 項に定める最低利用期間内は、契約者の都合により利用契約を解除することができません。
- 2 契約者は、第 9 条第 3 項によって更新された利用期間内に、契約者の都合により利用契約を解除しようとする場合は、解除しようとする日の 1 か月前までに、当社の指定する方法により、その旨を当社に通知するものとします。

第 30 条（解除）

- 1 当社及び契約者は、相手方が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、相手方への催告を要することなく利用契約の全部もしくは一部を解除することができるものとします。
 - (1) 当社又は契約者の事業に支障を与える行為を行った場合
 - (2) 重要な財産に対する差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、その他公権力の処分を受け、または破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立てが行われた場合
 - (3) 解散もしくは事業の全部の譲渡、またはその決議がなされた場合
 - (4) 自ら振り出しもしくは引き受けた手形または小切手が不渡りとなる等支払停止状態に至った場合
 - (5) 監督官庁から営業停止、または営業免許もしくは営業登録の取消しの処分を受けた場合
 - (6) 第 6 条第 2 項各号に掲げる事由の一つがある場合
- 2 当社及び契約者は、相手方が利用契約等に違反し、または相手方の責めに帰すべき事由によって本サービスの提供を継続し難い重大な事由が発生し（以下「違反等」という。）、当該違反等について、書面による催告をしたにもかかわらず 14 日以内にこれを是正しないときは、利用契約の全部もしくは一部を解除することができるものとします。

第 31 条（契約終了後の処理）

- 1 契約者は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、ただちに本サービスの利用を終了し、以後、本サービスを利用することはできません。
- 2 当社は、理由の如何を問わず利用契約が終了した場合、本サービスに格納された一切のデータを契約終了日から 60 日以内に当社の責任で消去するものとします。
- 3 当社は、前項に基づいて契約者データを消去したことによって契約者に生じた損害を賠償する義務を負わないものとします。

第 32 条（通知）

本サービスに関する通知その他本利用規約に定める当社から契約者に対する通知は、電子メールによる方法その他当社の定める方法によって行なうものとします。通知は、当社からの発信によってその効力が生ずるものとします。なお、契約者は電子メールのアドレスの変更等、通知先の変更があった場合は遅滞なく当社に変更の通知をするものとし、当該通知がなかった場合、当社は当社の通知が契約者に到達しなかったことに起因する如何なる責任も負わないものとします。

第 33 条（権利義務譲渡の禁止）

当社及び契約者は、利用契約の契約上の地位を第三者に承継させ、または利用契約に基づく権利義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはならないものとします。

第 34 条（不可抗力）

当社は、天災、法令・規則の制定・改廃、その他の不可抗力によって本サービスの履行が妨げられた場合には、利用契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によって契約者に生じた損害について一切の責任を負担しません。

第 35 条（協議）

本利用規約の解釈について両当事者間に異議、疑義が生じた場合、または本利用規約に定めのない事項が生じた場合、誠実に協議し、円満にその解決を図るものとします。

第 36 条（準拠法及び裁判管轄）

利用契約に関する事項については、日本法を準拠法とし、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。

以上

施行：2020 年 2 月 1 日

改定日：2021 年 1 月 7 日

改定日：2021 年 8 月 25 日

サービスレベルアグリーメント

この「サービスレベルアグリーメント」(以下、「本 SLA」といいます。)は、株式会社エクサウィザーズ(以下、「当社」といいます。)が『exaBase FAQ』利用規約(以下、「本利用規約」といいます。)に基づき提供するサービスのサービスレベルを定めるものです。

1 前提事項

本 SLA における用語の意味は、別段の定めがない限り本利用規約と同様の意味で用いられます。また、本 SLA は、別段の定めがない限り、本サービスを利用する全ての管理責任者及び利用ユーザに適用されます。

2 サポート体制

- (1) 当社に対する利用ユーザからの問い合わせは、管理責任者から行うものとし、当社は管理責任者以外の者からの問い合わせには応じないものとします。
- (2) 本 SLA に基づき当社が提供する業務は次の表のとおりとします。ただし、本サービスの内容、利用方法に変更があった場合、業務内容を変更する場合があります。
- (3) サービス提供時間は 24 時間 365 日(システムメンテナンス時間を除く)とします。但し、本 SLA に基づき当社が提供する業務は、業務内容により次の表に定める時間とします。

項目	業務内容	詳細
問合せ業務	サービスデスク (電子メール)	本サービスの利用に関する一般的問合せ、インシデント通知の受付を行う。
	問合せ対応	本サービス利用上発生するサービスや操作方法に関する問合せ対応を行う。 対応時間：平日 10:00～17:00 ※土日、祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く
インシデント管理業務	障害申告の受付	利用者(管理責任者)からの障害情報の受付を行う。
	問合せ内容登録	利用者(管理責任者)からの問合せ内容をシステム(フォーム)へ登録する。
	障害履歴管理	障害内容、影響範囲、障害発生時間、復旧時間などの履歴を運用管理支援システムへ登録する。
	対応進捗管理	トラブル進捗状況を管理し、必要であれば中間報告を行う。
	利用会社告知	サービスへ影響のあった障害に対して、利用者(管理責任者)への障害連絡や報告を行う。 対応時間：平日 10:00～17:00 ※土日、祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く
インシデント対応	障害切り分け	発生したインシデントの障害切り分け及びインシデントレベル(本項(4)に定める)に応じ以下対応を実施する。 レベル 3：可及的速やかに対応に着手し、適宜状況を報告する。 レベル 2：優先順位を定め原因の調査・対応をする。 レベル 1：課題として認識し、改善を検討する。 対応時間：平日 10:00～17:00 ※土日、祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く ※セキュリティインシデントが発生した場合は、上記対応時間にかかわらず緊急対応に努めますが、24 時間 365 日対応体制を保証するものではありません。
	インシデント管理	インシデントチケットの管理を実施する。

(4) インシデントレベルの定義は次のとおりとします。

レベル3（重大）：システムの全面停止、セキュリティインシデントの発生等、本サービスの継続した提供が不可能となったもしくは不可能と当社が判断した場合

レベル2（中）：システムの一部停止または一時停止等が生じた場合

レベル1（低）：本サービスの提供は可能だが、一部機能に支障がある場合

(5) 当社は、天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがあるときは、災害の予防もしくは救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保、または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために、緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することができるものとします。

3 本 SLA の変更

当社は、本 SLA の変更（これに伴う補償の変更を含みます。）を必要と考えた場合は、本 SLA の達成状況、未達成の場合にはその改善の可能性及びその方法・費用等を総合的に勘案し、本 SLA の変更を行い、またその際の条件を決定するものとします。

4 除外事項

本 SLA は、以下の事象が発生した場合については、適用されません。

(1) 本サービスの導入に関連して障害が発生した場合

(2) 外部からの攻撃、妨害等により障害が発生した場合

(3) 本利用規約に反する利用がなされて障害が発生した場合

(4) 管理責任者または利用ユーザの機器、ソフトウェア、もしくは第三者の機器、ソフトウェアその他の技術が要因で発生した障害

(5) その他不可抗力により障害が発生した場合や、本 SLA の適用が不適切な場合

以上