

サービス提供規定

本サービス水準規定は、富士フィルムイメージングシステムズ株式会社（以下「弊社」といいます）が提供するサービス（以下「本サービス」といいます）におけるサービス提供水準を規定したものです（以下「SLA（Service Level Agreement）」といいます）。本サービスの利用規約に同意頂き、お申し込みをいただいたお客様に本 SLA を適用いたします。

SLA 保証内容と規定値 弊社の提供する本サービスの SLA の内容と規定値は次の通りです。

■ データ保護

- ・保証内容 本サービス内に正常に登録されているデータがサーバーの障害等により消失しないものとします。
- ・条件 ①登録データのバックアップは、最低 1 日 1 回定時に実施します。
②登録時のウイルスチェック、またはその他の理由により正常に登録されていないデータは対象外とします。
③弊社のバックアップデータによる復旧、その他の方法による復旧がなされたデータは対象外とします。
④天災・火災・騒乱等その他の不可抗力及び通信事業者または ISP の通信回線の故障その他、弊社の責に基づかない場合は対象外とします。
⑤その他お客様のご利用機器、使用環境における障害のほか、弊社の責に基づかない場合は対象外とします。
- ・補償 上記に反して本サービス内に正常に登録されているデータが消失し復旧しない場合を不履行事項として取り扱います。

■ 可用性

- ・保証内容 1 ヶ月間での達成基準は連続停止 60 分以内とします。
- ・条件 ①1 ヶ月間とは価格表に定める各サービス月度起算と同じものをいいます。
②定期メンテナンス、及び事前通知がなされたメンテナンスによる停止時間を除きます。
③サービス停止は、障害発生から復旧までの時間を言い、発生は弊社が認知した時間を基準とします。
④天災・火災・騒乱等その他の不可抗力及び通信事業者または ISP の通信回線の故障その他、弊社の責に基づかない場合は対象外とします。
⑤その他お客様のご利用機器、使用環境における障害のほか、弊社の責に基づかない場合は対象外とします。
- ・補償 上記保証内容に反した上条件に相当し、連続 24 時間を超えるサービス停止が生じた場合不履行事項として取り扱います。

■ メンテナンス通知（無償試用を除く）

- ・保証内容 メンテナンスを実施する際は事前に通知を致します。
- ・条件 ①メンテナンスとは、システムの保全作業、業務に加えソフトウェアやハードウェアのバージョンアップに要する作業、業務を含みます。
②通知は本サービスの「**SYSTEM INFORMATION**」欄への掲示にて行います。
- ・補償 事前に通知せずにメンテナンスを実施した場合、もしくは通知した時間内に作業が終了しなかった場合は、可用性に反映します。この場合、通知しなかった場合は全部の時間、通知した時間内に終了しなかった場合は延長時間をサービス停止時間とします。

■ 障害発生・復旧通知（無償試用を除く）

- ・保証内容 障害発生、及び復旧から 60 分以内に通知を致します。サービス停止時間が 60 分以内の障害は対象外とします。
- ・条件 ①通知は本サービスの SYSTEM INFORMATION もしくは登録いただいた電子メールアドレスへの通知にて行います。
②可用性と同様に障害発生は弊社が認知した時間を基準とします。
- ・補償 上記に反して発生した場合は不履行事項として取り扱います。

■ 機密性、安全性、セキュリティ

- ・保証内容 ウイルス対策ソフトならびにウイルス定義ファイルを適切な状態に保ちます。また OS 他、使用されているソフトウェアのセキュリティパッチはアプリケーションに対し適切に導入し、常に安全かつ正常に使用できるシステム環境を維持します。
- ・条件 ①弊社の責によらずウイルス定義ファイルが適切な状態に維持できなかった場合は対象外とします。
②弊社の責によらずソフトウェアのセキュリティパッチが適切な状態に維持できなかった場合は対象外とします。
- ・補償 上記に反して発生した場合は不履行事項として取り扱います。

■補償について（無償試用を除く）

本サービスが規定した内容が不履行であり、さらに補償に該当する場合、以下の料金を直後のご請求内容から減じることをもって返金とさせていただきます。なお、本事項はお客様からの請求に基づき実施するものとし、3ヶ月を経過してお客様より請求がない場合は本事項に関する権利を失うものと致します。また、本サービスについてお客様から支払われるべき該当月1ヶ月分のご利用料金（以下「月額ご利用料金」といいます）の範囲内を上限といたします。

◎本サービスが連続1日（24時間）を超えて停止した場合：月額ご利用料金×1/30×サービス停止時間（h）/24h（※）

（※）小数点以下を切り捨てます。

◎データが消失し復旧しない場合：月額ご利用料金

◎障害発生・復旧通知に関する不履行：1件につき月額ご利用料金×1/30

◎機密性、安全性、セキュリティに関する不履行：1件につき月額ご利用料金×1/30

なお、本SLAの内容は、今後サービスの仕様変更やサービスの拡張に伴い、変更される場合がございます。

制定/実施	2007年	8月21日
改訂/実施	2012年	2月1日
改訂/実施	2024年	1月10日
改訂/実施	2024年	12月2日