

利用者各位

ダイワボウ情報システム株式会社が提供するサブスクリプションサービスの Service Level Agreement について

iKAZUCHI(雷)運営事務局

ダイワボウ情報システム株式会社（以下、「弊社」という）が弊社の販売店（以下、「販売パートナー」という）と別途、取り決めたサブスクリプションサービス（以下、「対象サービス」という）の Service Level Agreement は以下のとおりとなります。

対象サービスを販売パートナー経由で利用者が利用するうえで、弊社の責めに帰すべき事由（弊社のシステム障害、回線の異常等によって当該対象サービスの利用の提供を中断せざるを得ない事由の場合や弊社の仕入先による障害の場合は対象外とします。）に限り、対象サービスを全く利用できない状態にあることを弊社が認知した以降（以下、「本障害」という）、その状態が連続した時間に基づき、弊社から販売パートナーへ対象サービスの参考金額（1ヶ月分の定価相当）を基準に弊社が別に定める方法により算出した日割り計算にて、販売パートナーからの申請により、弊社が合意した場合に限り、*1 弊社は販売パートナーに対して補償するものとします。但し、*2 従量課金による対象サービスについては弊社が販売パートナーに利用者が前月利用した利用料金の日割り計算にて上記に基づき計算致します。販売パートナーから弊社への申請は本障害日から1ヶ月を経過した場合は如何なる理由においても適用されません。

対象サービスとは主にサブスクリプション管理ポータル iKAZUCHI(雷)で提供されるサービスを指しますので、以下のサイトをご確認願います。

<https://www.ikazuchi.biz/contents.php?id=1>

*1 販売パートナーへ補償後、利用者に対しての対応は販売パートナーにご相談願います。

*2 従量課金の対象サービスは本障害が発生した月の前月の利用分のみが対象となり、その利用分を弊社が利用料金に換算し、計算致します。

利用者から直接、弊社への相談等是对应しかねますので不明な点については販売パートナーにご相談願います。

以上

2023 年 2 月 1 日制定

2023 年 3 月 20 日改定