

# 品質保証制度 (SLA) について

フォームズ株式会社(以下、当社)は、以下に定めるサービス品質の水準を定め、保証します。

## 第1条(サービス提供の範囲)

本 SLA の対象サービスは、当社が実施するフォーム作成クラウドサービス「formzu」について適用されます。

## 第2条(サービスの内容および提供時間帯)

当社が提供するサービスの内容および提供時間帯は、以下のとおりとします。

	内容	提供時間帯
1	サービスの提供	24 時間 365 日 (※計画停止を除く) ※月間サーバ稼働率 99.95%
2	問い合わせ対応 個別設定変更対応	当社営業時間(平日 10 時から 18 時)
3	障害、異常に対する復旧対応	24 時間 365 日

### ※稼働率の考え方

SLA 適用サービスの月間稼働率算出方法は、以下の計算式によるものとします。

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※月間総稼働時間とは、暦月の初日から末日までの期間となります。

### ※計画停止について

サービス停止を伴う作業が必要となった場合に、メールにて通知を行います。ただし、当社が緊急と判断した場合は、事前にお客様に通知することなく、サービスの全部または一部を停止することがあります。

## 第3条(保証する品質を下回った場合について)

月間サーバ稼働率が、99.95%未満となった場合には、当月分の利用料金の10%に相当する金額を次回請求額から減額いたします。

## 第4条(SLA 適用除外条件)

以下の各号のいずれかに該当する場合は、当社は減額を行わないものとします。

- 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
- 利用者が、当社が定める約款に違反したことに起因する場合
- 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
- 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
- 火災、停電もしくは天災地変、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
- 当社の責によらず、ハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
- その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合

#### 第5条(SLAの変更)

当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に通知を行います。

以上