

## みらいスクールプラットフォームクラウド 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（以下、「当社」といいます）が提供するみらいスクールプラットフォームクラウドサービス（以下、「本サービス」といいます）の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

**年間利用可能率：** 以下の計算式により算出される率とします。

- ・ 年間利用可能率（％）

$$(\text{年間総利用可能日数(日)} - \text{年間累積故障日数(日)}) \div \text{年間総利用可能日数(日)} \times 100$$

- ・ 年間総利用可能日数（日）

年365日（365日を基準とし、暦年の日数は考慮いたしません）

- ・ 年間累積故障日数（日）

本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して24時間以上その状態が連続した場合に故障日数に数え、故障日数から第5章に定める条件に該当する免責事項に含まれる日数を差し引いた日数。

**利用料金：** みらいスクールプラットフォームクラウドサービス利用規約第4条第1項に定める申し込み書面に定める本サービスに対して契約者が支払う月額料金

**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（当社は可能な限り契約者への通知を行う）

### 第3章 サービスレベル

当社は各暦年において、年間利用可能率が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。年間利用可能率が99.90%を下回った場合、お客様は4項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。

### 第4章 返金ポリシー

1. 年間利用可能率 99.90% とします。

2. 返金額は以下の計算式で算出します。

返金額 = 年間累積故障日数 ÷ 年間総利用可能日数 × 利用料金

前提条件は以下の通りとなります。

- ・ サービスレベルは、契約者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、契約者は本合意書3章に基づき返金請求を行うことができます。
- ・ 故障日数は当社で定める方法に基づき計測されます。
- ・ 契約者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。
- ・ 契約者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、契約者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、調査を実施し契約者へ回答をします。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契約者への返金を行います。

### 第5章 免責

1. 本合意書の他の条項または利用規約に関わらず、本サービスについては以下の条件が適用されます。

2. 契約者は、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契約者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
- ④計画メンテナンスの場合
- ⑤契約者または利用者の設備の故障による場合
- ⑥契約者が当社の指示に従わなかった場合
- 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