

発効日:2016年9月5日

Wantedly Chat 法人プランサービス品質保証

この Wantedly Chat 法人プランサービス品質保証（以下「本 SLA」といいます）は、ウォンテッドリー株式会社（以下「当社」といいます）と Wantedly Chat 法人プランの利用者（以下「お客様」といいます）との間の Wantedly Chat 法人プラン利用契約（以下「法人プラン契約」といいます）の条件に基づく、Wantedly Chat 法人プラン（以下「本プラン」といいます）の利用に適用されます。本 SLA と Wantedly Chat 法人プランとの間に矛盾抵触がある場合、本 SLA の規定が優先します。本 SLA に定めのない事項は法人プラン契約の条件が適用されます。別段の定めのないかぎり、本 SLA で用いられる用語は、法人プラン契約で定義された意味をもちます。

1. サービスコミットメント

当社は、お客様に安心して本プランをご利用いただくため、毎月の月間稼働率（以下に定義します）が 99.9%以上となるよう商業的に合理的な努力をします。万が一この保証基準を維持できなかった場合、下記 3 の手続にしたがって無料で本プランの利用期間を 5 日間延長します。

2. 定義

「月間稼働率」とは、 $\text{月間稼働時間} - \text{使用不能時間} \div \text{月間稼働時間} \times 100$ により算定される数値をいいます。

「月間稼働時間」とは、各月の[本サービス]の提供時間をいいます。

「使用不能時間」とは、メッセージの送受信が出来ない状態が継続した時間をいいます。ただし、除外事由によりかかる状態が継続した時間を除きます。

「除外事由」とは、以下のいずれかの事由をいいます。

- (1) (計画、緊急問わず) メンテナンス作業に伴う本サービスの中断
- (2) お客様が法令または法人プラン契約に違反したことによる場合
- (3) 当社の合理的な支配の及ばない要因（お客様の利用環境、第三者の機器・ソフトウェア・サービスを含みますが、これらに限りません）による場合
- (4) 第三者からの攻撃、妨害による場合

- (5) 原因の如何を問わず、使用不能時間を測定できない場合
- (6) 不可抗力（火災、停電、地震、噴火、洪水、津波、その他の天災、戦争、暴動、騒乱、労働争議を含みますが、これらに限りません）による場合

3. 手続

お客様は、保証基準が維持されなかった月の〔翌月末日〕までに、以下のお問い合わせアドレスにメールにて申請することで、上記1の延長の適用を受けることができます。ただし、申請時点で本プランの利用を継続されていること、および当社所定の申請条件を満たすことを条件とします。

お問い合わせアドレス

sync_support@wantedly.com

下記内容をメールに含めてください。

- (1) 会社名
- (2) 利用担当者名
- (3) 利用不可能日時・時間(20xx年xx月xx日~20xx年xx月xx日)

以上

2016年9月5日制定 2016年9月5日適用

2016年11月11日改定 2016年11月11日適用