

更新日 2020年6月18日

Gluegent サービス・レベル・アグリーメント (「Gluegent SLA」)

〔定義〕

Gluegent SLA には次の定義が適用されます。

(1) Gluegent SLA 対象サービス

当社の提供する各種サービスです。具体的には以下の通りです。

① Gluegent SLA 対象サービスに含まれるもの

Gluegent Gate
Gluegent Apps 共有アドレス帳
Gluegent Apps グループスケジューラ
Gluegent Apps ケータイ対応アプリ for G Suite
Gluegent Flow/Flow Plus
Gluegent Gadgets Premium

② Gluegent SLA 対象サービスに含まれないもの

Gluegent Gadgets
Gluegent Gadgets Light

(2) ダウンタイム

サービスドメインでユーザー・エラー率が 5%を上回る状態のことです。ダウンタイムはサーバー側のエラー率に基づいて計測されます。

(3) 各月の稼働率

各月の合計分数から、各月のダウンタイム分数を減算し、各月の合計分数で割った数値のことです。

(4) サービス クレジット

Gluegent SLA 対象サービス期間終了後に無償で追加的に提供されるサービス日数

99.0% 以上 99.9% 未満	3 日
95.0% 以上 99.0% 未満	7 日
95.0% 未満	15 日

〔Gluegent SLA のコミットメント〕

当社は、当社の提供する Gluegent SLA 対象サービスに係る取引契約 (「本契約」) の期間中、1 ヶ月当たり 99.9%以上の時間、Gluegent SLA 対象サービスのウェブ インターフェースが機能し、お客様が利用できるようにコミット致します。当社が Gluegent SLA に準拠せず、かつ、お客様が Gluegent SLA に基づく義務を履行して

いる場合には、お客様は当社に対して下記のサービス・クレジットを取得する権利を獲得します。Gluegent SLA は、当社のお客様に対する唯一の救済手段です。

〔サービス・クレジット〕

(1) お客様の通知義務

上記のサービス・クレジットを取得するには、お客様がサービス・クレジットの対象となった時点から 30 日以内に、お客様が当社に対して通知をすることが必要です。当社が、当該期間内に通知を受領しなかった場合、サービス・クレジットを受ける権利は失効します。

(2) 最大数

1 ヶ月に発生する合計ダウンタイム期間に対して、当社がお客様に付与するサービス・クレジットの最大数は、本サービス期間終了後に追加される 15 日間のサービスを超えないものとします。

〔免責〕

上記にかかわらず、以下の場合には Gluegent SLA は適用されません。

- (1) 当社が制御不能な要因により発生するもの（自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、または当社管理下でないインフラ、デバイス、その他の設備に起因する障害などを含む）
- (2) サービス機能の一部、または一部環境のみで発生するもの
- (3) 当社サービスのサポート外環境で発生するもの
- (4) 当社が合理的にサービス中断せざるをえないと判断される事象により発生するもの

〔その他〕

Gluegent SLA に定めのない事項については、「Gluegent」シリーズ サービス利用約款によるものとします。

〔以 下 余 白〕