

SLA Semafor

サービス品質保証

1. サービス使用可能時間：99.9 %を保証

Whywaste Japanは、商取引上妥当な努力を行い、御社がSemaforアプリサービスを使用できるよう手配し、また月次サービス使用可能時間として、最低でも店舗営業時間中99.9%を保証する（以下、「サービス使用可能時間」と称する）。SLA免責事項に準拠することを前提に、Whywaste Japanがサービス使用可能時間を満たさない場合、本カスタマーは、サービスクレジットを受け取る権利を有する。

2. 用語の定義

「メンテナンス」とは、定期的にコンテナサービスが使用できない状況を意味し、コンテナサービスが使用できない状況になる前にWhywaste Japanによって告知される。定期的なメンテナンスは、可能な限り、店舗の営業時間外で実施する。

「月次サービス使用可能時間/%」は、Semaforアプリを使用できなかった分数が、店舗営業時間に占める割合として計算される。月次サービス使用可能時間/%の計測時には、SLA事項適用の結果として直接的または間接的に発生するダウンタイムを除外する。

「店舗開店時間」とは、月曜日 - 日曜日の、日本時間で8:00 - 22:00とする。

「サービスクレジット」とは、ユーロ建てで表示されるクレジットを意味し、以下の規定にしたがって計算され、適格アカウントに対してWhywaste Japanからクレジットとして提供される。

「使用できない」、「使用不可」とは、アプリサービスおよびデータベースに関して、Whywaste Japan側の不備により、御社のサービスまたはデータベースが動作していない、または使用できない状況を意味する。これには、デバイスに関する提供されているリソース（RAM、CPU、ディスク等）が不十分である場合であり、使用不可または動作していないサービスは含まれない。

3. サービス使用可能時間とサービスクレジット

サービスクレジットは、定期的な請求サイクルにおいて、以下の条件にしたがって、御社のSemaforライセンスに関わる請求書に基づき、支払い義務が発生する使用料総額に対し、使用できない状況が発生した期間に該当する使用料の割合として比例計算される。

- 月次サービス使用可能時間/%は99.9%以下ではあるが、99.0%またはそれ以上の場合、影響を受けたりリソースに起因して発生した使用料の10%に相当するサービスクレジットを得る権利が発生する。
- 月次サービス使用可能時間/%が99.9%以下ではあるが、90.0%またはそれ以上の場合、影響を受けたりリソースに起因して発生した使用料の30%に相当するサービスクレジットを得る権利が発生する。
- 月次サービス使用可能時間/%が90.0%以下の場合、影響を受けたりリソースに起因して発生した使用料の100%に相当するサービスクレジットを得る権利が発生する。

御社に支払い義務が発生するサービス使用料の将来的な請求分のみと照らし合わせてサービスクレジットを適用する。弊社の裁量に基づき、サービスクレジットを得ても、御社は、Whywasteから払い戻し、または他の支払いを受けることはできない。サービスクレジットは、該当する定期的な請求サイクルに適用されるクレジット金額が1ユーロ以上になった場合のみ、適用され、発行される。サービスクレジットは、その他のアカウントに移譲または適用することができない。

4. 救済措置

条件書に別段の定めがある場合を除き、サービスが使用できない状況、義務が履行できない状況またはWhywaste Japanが本件サービスを提供できない状況において、御社に認められる唯一かつ排他的な救済策は、本契約の条件に従って提供されるサービスクレジットの範囲に限定される（サービスクレジットの規準に適合である場合）。

5. クレジットリクエストおよび決済手順

サービスクレジットを獲得するためには、御社は、メールにて請求書を送付しなければならない（送付先アドレス： support@whywaste-japan.jp）。サービスクレジットの適格になるためには、サービス使用不可の状態になってから2週間以内に、Whywaste Japanがクレジットリクエストを受領しなければならない。またクレジットリクエストには、以下の情報が記載されていなければならない。

- 「SLAクレジットリクエスト」という文言を件名に入れる
- リクエストの対象となる、サービス使用不可の状態になった日付と時刻
- 該当するアカウント
- エラーを記録し、請求の対象となるサービス使用不可の状況を記録したログ（機密、または重要な情報が含まれる場合には、その部分を削除するか、アスタリスクマークに置き換える）

クレジットリクエストの対象となる月次サービス使用可能時間/%がWhywaste Japanにより確認され、サービス使用可能時間を下回る場合、御社からのリクエストが確認された期間の次の請求期間内に、弊社からサービスクレジットが御社に対して発行される。リクエストならびに必要な情報を提供することを御社が怠った場合、サービスクレジットを受けることができない。

6. SLA免責条項

サービス使用可能時間は、以下の理由で一般的にサービスが使用できない状況には適用されない。

1. 一時的にサービスが中断された結果として発生した使用不可の状況
2. 不可抗力事由、インターネットのアクセス不可またはWhywasteのネットワークの境界点を超える問題など、弊社の正当な制御の範囲を超える要因が原因で発生した使用不可の状況
3. 御社または第三者による行為または不作為の結果から発生した使用不可の状況
4. 御社または第三者の機器、ソフトウェアまたはその他の技術を理由に発生した使用不可の状況（但し、弊社の直接的な制御の範囲に含まれる第三者の機器を除く）
5. Semaforのアプリの不備を理由に発生した使用不可の状況（但し、一般的にサービスが使用できない状況に起因する場合を除く）
6. メンテナンスを理由に発生した使用不可の状況

弊社の月次サービス使用可能時間/%の計算に加味されたもの以外の要素により使用可能状況が影響を受けた場合、弊社の裁量に基づき、当該要素を鑑みてサービスクレジットを発行する場合がある。

以上