

ALL in One メール Pro/
ALL in One メール Gateway
サービス契約約款



AIRインターネットサービス

ALL in One メール Pro/ALL in One メール Gateway サービス契約約款

第1条 (目的)

ALL in One メール Pro サービス契約約款 (以下、「本約款」という) は、株式会社エアネット (以下、「当社」という) が開発並びにパートナー企業より当社に対し第三者へのサービス提供を許諾された製品またはその後継製品 (以下、「本ソフトウェア」という)、およびこれに付随して当社より「ALL in One メール Pro (「オールインワンメールプロ」と読む)」の名称で提供するクラウド型メールサービスおよび「ALL in One メール Gateway (「オールインワンメールゲートウェイ」と読む)の名称で提供するクラウド型メールセキュリティサービス (以下、「本サービス」といい、別表第1号および別表第2号に記載するサービスから契約者が選択したものを指す) の利用について定めるものとします。当社が提示した見積書に記載するなど、当社と本サービス利用希望者との間でサービス提供条件について別途取り決めを行った場合は、その内容を本約款に優先して取り扱うものとします。

第2条 (申込方法)

1. 本サービスの利用希望者は、本約款ならびに当社が提示した見積書に記載の内容を承諾の上、当社に対し注文書を提出することで、本サービス利用のための申込みを行うものとします。
2. 本サービスの利用申込をすることができるのは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人 (以下「事業者」といいます。) に限るものとし、当社は、当該申込者が事業者でない場合には申込の承諾をしないものとします。なお、本サービスの申込者が、当社所定の利用申込書において、事業者である旨を表明した場合には、当社は当該申込者を事業者とみなすものとします。
3. 第1項の申込みを行い、当社により承認を受けた本サービス利用申込者 (以下、「契約者」という) が、各種オプションサービスの追加や変更を行う場合には、別途当社所定の追加申込書または注文書に必要事項を記入の上、当社に提出を行い、追加の申込みを行うものとします。
4. 契約者は、本サービスを利用することとなる全ての者に対し、本約款の内容を遵守させるものとします。万一本約款に違反する利用がなされた場合、当社は当該契約者の利用資格を取り消すことができるものとします。

第3条 (サービスの開始日)

本サービスの提供開始日は、当社が利用の申込みを受け、利用申込者に対し、本サービスの設定情報および本サービスの契約者を識別する符号を付与した日の翌日とします。

第4条 (最低利用期間)

1. 初回の月額費用の発生日を含む月から起算して12ヶ月間を、最低利用期間として定めるものとします。
2. 当社より提示した見積書に最低利用期間について別段の定めがある場合は、見積書に記載の期間が優先されるものとします。
3. 契約者の申込後、前二項の最低利用期間内に契約者の都合により解約がなされた場合には、契約者は最低

利用期間中の残余の期間料金に相当する額を、一括してただちに当社に対して支払うものとします。また、すでに支払い済みの料金がある場合には、当社は契約者に対して払戻しを行わないものとします。

第5条（利用契約の成立ならびに更新）

1. 本サービスの利用に関する契約（以下、「利用契約」という）は、本サービスの提供開始日時点で成立するものとします。ただし、下記のいずれかに該当する場合、当社は利用申込を承諾しないか、もしくは承諾後であっても、承諾の取消を行うことができるものとします。
 - （1）本サービスの申込者が、当該申込みに係る契約上の債務の支払いを怠るおそれがあると当社が判断した場合
 - （2）本サービス利用申込者が、当社に対して利用申込者に関する虚偽の情報を提供した場合
 - （3）第20条第1項各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合
 - （4）その他前各号に準ずる場合で、当社が契約締結を適当でないと判断した場合
2. 前条に定める本サービスの最低利用期間満了以降は、当社もしくは契約者による解約の手続きがなされるまで本サービスの契約は以後1ヶ月単位で自動更新するものとします。

第6条（契約者の氏名等の変更および地位の承継）

1. 契約者は、その氏名、名称、住所または居所に変更があった場合は、変更があった日から30日以内に当社所定の書類を当社へ提出し届け出るものとします。
2. 契約者が、合併・分割・事業譲渡等により地位の承継等があった場合、承継等があった日から30日以内に当社所定の書類を当社に提出し届け出るものとします。
3. 当社は、前項の届出があった場合、その契約者またはその契約者の業務の同一性および継続性が認められないと当社が判断した場合、契約者としての地位の承継を認めない場合があります。
4. 当社が契約者としての地位の承継を認めた場合、地位を承継した契約者は利用契約に基づく一切の債務についてこれを承継するものとします。

第7条（料金の支払）

1. 契約者は、注文書に記載の初期費用および月額費用に消費税相当額を加えた額を、当社指定の方法により支払うものとします。
2. 初期費用は、本サービス提供開始日を含む月の翌月末日までにこれを支払うものとします。
3. 初回の月額費用は、前項に記載の初期費用の支払いと同時にこれを支払うものとし、初回以降の月額費用は当月分を翌月末日までに支払うものとします。
4. サービス利用中に登録ユーザー上限数を増加・削減した場合については、課金対象月の1日時点での登録ユーザー上限数に基づいて、月額費用の支払いを行うものとします。
5. 契約者は、料金等の支払を不法に免れた場合、その免れた額の3倍に相当する額を割増金として当社に対して支払うものとします。
6. 契約者は、料金等その他の債務（延滞利息を除きます）について支払期日を経過してもなお支払がなされ

ない場合には、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数について、年14.5%の割合（年365日の日割換算）で計算した額を延滞利息として当社に支払うものとします。

第8条（ソフトウェアに関する制限事項）

1. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントの複製、頒布、貸与、送信（自動公衆送信、送信可能化を含む）、リース、担保設定等を行うことはできません。また、利用契約に基づいて提供される本ソフトウェアを使用する権利を譲渡、転売、あるいはその使用を許諾することはできません。
2. 契約者は、本ソフトウェアあるいは本ソフトウェアに関するドキュメントを修正、翻訳、翻案、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、または本ソフトウェアの派生製品を作成することはできません。

第9条（仕様変更）

1. 当社は、当社ならびにパートナー企業が行う仕様変更（後継製品リリース、名称変更、顧客データ仕様変更等を含む。ただしこれに限定されない）にともない、本サービスの後継サービスへの移行、名称変更、顧客データ仕様の変更を含む、仕様変更を行う場合があります。
2. 当社は、契約者に対し、仕様変更を行う際には当社が適当と判断する方法によりその旨通知をいたしますが、仕様変更作業に関しては契約者に承諾を得ない場合があります。

第10条（知的財産権）

本サービスおよび本ソフトウェアに関する著作権、特許権、商標権その他一切の知的財産権は、当社あるいはパートナー企業に帰属します。

第11条（権利譲渡の禁止）

契約者は、本サービスを利用する権利の全部または一部を、書面による当社の事前の許可なく、第三者に対し譲渡、貸与その他の方法で利用させないものとします。

第12条（提供の停止）

1. 契約者が以下のいずれかに該当する場合、当社は本サービスの提供を停止することができるものとします。
 - （1）契約者が本サービスの料金の支払を怠った場合
 - （2）契約者の申込にあたって、虚偽の事項があったことが判明した場合
 - （3）契約者が本約款のいずれかの規定に違反した場合
2. 契約者は、前項によるサービス停止期間中においても、当社に対する当該期間中の料金の支払義務を負うものとします。

第13条（提供の中断）

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を中断することができるものとします。
 - (1) 当社設備の保守上または工事にやむを得ない場合
 - (2) 当社設備にやむを得ない障害が発生した場合
 - (3) 当社以外の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことができない場合
 - (4) その他技術的に本サービスの提供が不可能または著しく困難な場合
2. 当社は前項による中断の必要が生じた場合には、事前に契約者に通知するものとします。ただし、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
3. 契約者は、第1項により本サービスの提供の中断を受けた場合であっても、当社に対する当該期間中の料金の支払義務を負うものとします。ただし、1回あたりの連続した中断時間が24時間を超過した場合は、当該超過時間数に相当する料金（各回別かつ24時間毎に1日とみなし、24時間未満の時間は切捨てとし、1ヶ月を30日とする日割換算）については、支払義務を免れるものとします。

第14条（利用の制限）

1. 当社は、電気通信事業法第8条（重要通信の確保）の規定により、天災事変その他の非常事態が発生し、もしくは発生するおそれがある場合は、災害の予防、救援、交通、通信もしくは電力の供給の確保または秩序の維持に必要な通信その他の公共の利益のために緊急を要する重要通信を優先的に取り扱うため、本サービスの提供を制限または停止することができるものとします。
2. 契約者は、前項により本サービスの利用制限または停止の措置を受けた場合、当社に対する当該期間中の料金（1ヶ月を30日とする日割換算）の支払義務を免れるものとします。

第15条（サービスの廃止）

1. 当社は、当社の都合により本サービスの全部、または一部を廃止することができるものとします。
2. 当社は、前項の規定によりサービスの廃止を行う場合には、3ヶ月前までに契約者に対して書面または当社が適当と判断する方法にて、その旨を通知することとします。

第16条（契約者が行う解約）

契約者が本サービス利用契約の解約を希望する場合は、当社所定の書類に必要事項を記入の上、毎月末日までに当社に提出し通知することにより、翌月末日付で利用契約を解約することができます。ただし、月額費用の支払義務は翌月末日分までとし、最低利用期間中の解約については第4条（最低利用期間）の定めに従うものとします。

第17条（当社が行う解約）

1. 当社は、第12条（提供の停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、当該停止の開始の日の翌日から14日以内にその事由を解消しない場合は、利用契約を解約することができるものとしま

す。

2. 当社は、契約者に次の事由が発生した場合は、何らの催告なしに利用契約を解約することができるものとします。

- (1) 破産、特別清算、民事再生または会社更生の申立をなし、または他からその申立をなされたとき
- (2) 仮差押、仮処分、差押、競売、その他の強制執行または滞納処分による差押を受けたとき
- (3) 手形、小切手の不渡処分を受け、または銀行取引停止処分を受けたとき

第18条（責任の制限）

1. 当社は契約者に対して、本サービスにより提供される機能を永続的に使用できる権利は保証しないものとします。
2. 当社は、当社の責に帰すべき事由によって契約者が本サービスを利用できなかった場合、直接的な損害についてのみ責任を負い、その詳細は別表第3号により規定されるSLAに基づくものとし、風評の低下や逸失利益など本サービスを利用できなかったことにより発生した間接的な損害については、当社は理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
3. 当社は、第三者がログイン名を不正に使用する等の方法で、本サービスを不正に利用することにより契約者または第三者に損害を与えた場合について理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
4. 契約者が、本サービスの利用により第三者（他の契約者も含む）に対し損害を与えた場合、契約者は自己の責任によりこれを解決し、理由の如何を問わず当社にいかなる責任も負担させないものとします。
5. 当社は、当社システム内に保管された契約者のデータに対して、一切の保証を行わないものとします。また、当該データが消失したことにより契約者が不利益を被った場合、当社の故意による場合を除いて、当社は一切の責任を負わないものとします。

第19条（契約者の義務）

1. 契約者は、本サービスを利用して、無差別もしくは大量にメール等の送信を行う行為を行わないものとします。
2. 契約者は、当社または第三者の情報通信システムの利用に支障を及ぼす、もしくは及ぼすおそれのある行為を行わないものとします。

第20条（反社会的勢力の排除）

1. 当社は、契約者が次の各号に該当する場合、何らの催告なしに利用契約を解約することができるものとします。
 - (1) 暴力団、暴力団構成員、準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他の反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」という）である場合、または反社会的勢力であった場合
 - (2) 自らまたは第三者を利用して、当社に対して、詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いるなどした場合

(3) 当社に対して、自身が反社会的勢力である旨を伝え、または、関係団体もしくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどした場合

(4) 自らまたは第三者を利用して、当社の名誉や信用等を毀損し、または、毀損するおそれのある行為をした場合

(5) 自らまたは第三者を利用して、当社の業務を妨害した場合、または、妨害するおそれのある行為をした場合

2. 当社は、前項により本利用契約を解約した場合には、契約者に損害が生じたとしても、一切の損害賠償を負担しないものとします。

第21条（約款の変更）

1. 当社は、契約者に対して事前に通知を行うことで、本約款を独自に変更することができるものとします。約款が変更された後のサービス提供条件は、変更後の約款に拠るものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、当社が提示した見積書に記載するなど、当社と契約者との間でサービス提供条件について別途取り決めを行った場合は、変更について当社と契約者との間で合意がなされない限り、当該取り決めに関する部分については従前のサービス提供条件を引き続き適用するものとします。

第22条（通信の秘密）

1. 当社は、通信の秘密に係る契約者の情報について、電気通信事業法第4条（秘密の保護）を遵守した取扱いを行うものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、当社は、契約者の同意がある場合、本サービスの提供のために必要かつ正当な業務行為である場合、ならびに法令の定めに基づき許容される場合に限り、前項に定める通信の秘密を知得、利用、第三者に開示する場合があります、契約者はあらかじめこれらについて同意するものとします。

第23条（機密保持）

当社は本サービスの提供に関連して契約者より開示された情報のうち適切な表示（「CONFIDENTIAL」「秘」など）により機密である旨明示された情報について、本サービス遂行の目的以外では使用せず、契約者の事前の同意なくして第三者に対して開示しないものとします。ただし、以下の情報については除外するものとします。

(1) 契約者から開示を受ける前に、当社が正当に保有していた情報

(2) 契約者から開示を受ける前に、公知となっていた情報

(3) 契約者から開示を受けた後に、当社の責に帰すべからざる事由により公知となった情報

(4) 当社が、正当な権限を有する第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報

(5) 当社が、開示された機密情報によらず独自に開発し、これを客観的に立証しうる情報

(6) 法令または裁判所の命令に基づき開示が義務付けられた情報

第24条（個人情報の保護）

1. 当社は、本サービスを提供するにあたり知り得た契約者の個人情報を、法令および当社が公表する「個人

情報保護方針」にもとづき適切に保護するものとします。

2. 当社は、契約者の個人情報を以下の目的でのみ使用するものとします。
 - (1) I S Pサービス、A S Pサービス等の各種サービスの提供のため
 - (2) 契約、解約、変更・更新、停止、解除、追加等のお客様管理のため
 - (3) 請求処理、入金確認、支払の督促等の業務のため
 - (4) サービス提供する上で必要な情報等をお客様にお届けするため
 - (5) 当社ヘルプデスクにお問い合わせいただいた際の本人確認のため
 - (6) 現在ご提供のサービス、新サービス開発に対するご意見の聴取のため
 - (7) ウェブサイトの利用状況を把握し、お客様により満足いただけるようウェブサイトを改良するため
 - (8) 営業活動において、お打ち合わせ、商品ご紹介などでご訪問させていただくため
 - (9) 当社の広告宣伝に対してご興味を持っていただいた方に、更に詳しい資料、商品情報をご提供するため
3. 当社は、前項の使用範囲内で業務委託先に契約者の個人情報を開示することができるものとします。
4. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には契約者の個人情報を第三者に開示することができるものとします。
 - (1) あらかじめ契約者の同意が得られている場合
 - (2) 法令にもとづき開示しなければならない場合
 - (3) 人の生命、身体または財産の保護に必要があり、本人の同意を得ることが困難な場合
 - (4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進に特に必要であって、本人の同意を得ることが困難な場合
 - (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
5. 当社は、本サービスを提供するために必要な場合に限り、契約者の個人情報をパートナー企業に開示することができるものとします。

第25条（保存データの取扱い）

1. 契約者が本サービスに保存した全てのデータおよび情報（以下、「保存データ」という）は契約者ご自身により管理されるものであり、本約款に基づき契約者から許諾された範囲を除き、当社は、保存データに関するいかなる権利も取得しません。
2. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、サーバの故障・停止等の復旧の便宜に備えて保存データを任意でバックアップできるものとします。
3. 当社は、利用契約終了に伴い、保存データを直ちに削除できるものとします。利用契約終了後は、保存データについて、その保管、削除、バックアップ等に関して契約者または第三者に生じた損害につき一切の責任を負いません。
4. 当社は、以下の目的によると当社が判断した場合を除き、保存データに対し、アクセスを行うことはあり

ません。

(1) サービスシステムの安全な運営のため

(2) 本サービスまたは本サービスのシステム上の問題を防止するため

(3) 本サービスのサポート上の問題に関連して契約者から当社に要請があった場合に、当該サポート上の問題を解決するため

5. 当社は、契約者の承諾を得ることなく、保存データを第三者に開示・公開することはありません。ただし、以下のいずれかに該当する場合には、当社は契約者の保存データを第三者に開示することができるものとします。

(1) あらかじめ契約者の同意が得られている場合

(2) 法令にもとづき開示しなければならない場合

(3) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けたものが、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

第26条（損害賠償）

当社の故意または重過失により契約者の機密情報および個人情報（以下、「機密情報等」という）の漏洩事故を生ぜしめた場合、当社がかかる事故に起因して契約者が被った通常かつ直接的かつ積極的な損害を賠償する責任を負うとともに、機密情報等を記載した文書、磁気記録媒体等の回収を図る等、機密情報等の漏洩による損害を最小限にするために必要な措置をとるものとします。この場合、当社が責任を負う損害賠償額は、漏洩した情報の数・内容にかかわらず、1事故あたり利用契約に基づき契約者より当社に対して支払われた月額費用の総額（ただし、月額費用の支払いが12ヶ月を超える場合には12ヶ月分の月額費用の額とする）を上限とします。

第27条（準拠法および裁判管轄）

本サービスの利用ならびに本利用条件の解釈および適用は、日本国法に準拠します。また、本サービスに起因する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

第28条（発効期日）

この約款は2012年8月1日より効力を発するものとします。

附 則

改定日 2015年10月 1日
2020年 8月 1日
2021年 4月 1日
2021年 7月20日
2022年 4月27日

別表第1号 サービス内容

ALL in One メール Pro

サービス品目	サービス内容
基本メール機能	<p>メール受信機能 (POP3、POP over SSL、IMAP4、IMAP over SSL) メール送信機能 (SMTP、SMTP over SSL) 送受信メール容量制限 (1通あたり、100MB未満) メールアドレス管理 (CSVによる一括登録可能) フィルタリング転送、無条件転送、自動返信 エイリアス (契約メールアドレス数と同数まで標準提供) ホワイトリスト、ブラックリスト、共通フィルタリング 簡易アーカイブ、メールログ取得、操作ログ取得 ウィルス対策 (WithSecure Elements)、迷惑メール対策 (CLOUDMARK) IPアドレスによるアクセス制限が可能 ※ウィルス対策、迷惑メール対策は、100%の精度でウィルスメール/迷惑メールの検知を行うことを保証するものではありません。</p>
Webメール	<p>Webブラウザ経由で受信箱内のメールを閲覧可能 Webブラウザ経由でメール送信が可能 PC用画面、携帯電話用画面、スマートフォン用画面 SSL暗号化通信に対応 共有アドレス帳機能 ログイン画面にベーシック認証の追加が可能 クライアント証明書によるアクセス制限が可能 国別経路情報表示機能(※1)の追加が可能</p>
セカンダリメールサーバ	<p>メールアドレス情報などの設定情報を1日1回自動的に同期 プライマリのメールサーバに障害が発生した場合、接続先を切り替えることでメール送受信機能が利用可能</p>

(※1) 着信メールの発信元/中継経路の国別情報表示/送信元メールアドレス確認表示機能となります。

別表第2号 サービス内容

ALL in One メール Gateway

サービス品目	サービス内容
ウィルス対策、迷惑メール対策	<p>ゲートウェイサーバを通過した送受信メールに対するウィルスチェック (WithSecure Elements) ゲートウェイサーバを通過した受信メールに対する迷惑メール判定 (CLOUDMARK) ※本サービスは、100%の精度でウィルスメール/迷惑メールの検知を行うことを保証するものではありません。</p>
メールアーカイブ	<p>コピー転送、ジャーナルなどで当社指定アドレスに着信したメールデータのアーカイブ(保存メール管理) メール検索・閲覧が可能な専用管理ツール画面</p>
メールアーカイブ+フィルタリング	<p>アーカイブサーバを通過した送受信メールに対する設定ポリシーに基づいたアーカイブ アーカイブサーバを通過した送受信メールに対する設定ポリシーに基づいたフィルタリング 検索・抽出が可能な専用管理ツール画面</p>
メール誤送信防止	<p>特定ポリシーに合致した送信メールに対する一時保留 添付ファイルzip暗号化、添付ファイルの分離 添付ファイルダウンロード用URL通知メール、パスワード通知メールの自動送信 送信メールの宛先 (ToまたはCc) に外部ドメインのメールアドレスが一定数以上存在していた場合に、自動的にBccに変換</p>
セキュリティプラス	<p>受信メールに対する追加のウィルス対策 SANDBOXでのリアルタイム解析 以下条件の添付ファイル分離とWeb画面での安全確認 ・暗号化されたファイル ・指定された拡張子のファイル ・偽装された拡張子、拡張子のないファイル 「なりすまし」の可能性が高いと判定されたメールへの警告</p>
キャリアブロック対応高速メール配信	<p>メール配信エンジン (Sendmagic) を利用し、高速で大量のメールを配信</p>

別表第3号 SLA

1. 稼働率の定義

稼働率 =	$\frac{\text{サービス稼働時間 (分)}}{\text{当月日数} \times 1440 \text{ (分)}} \times 100$
サービス稼働時間 =	当社監視システムからのリクエストに対して、いずれかのサービスで応答がない状態が5分間以上連続することをサービス停止とし、「当月日数×1440 (分)」からサービス停止時間を減した分数

2. 稼働保証範囲

稼働保証の範囲は、当社データセンター内に設置した「ALL in One メール Pro」または「ALL in One メール Gateway」環境のみとし、お客様環境および、お客様環境から当社環境に対してアクセスを行うインターネット接続環境については範囲外とします。

ALL in One メール Pro 対象サービス (ポート番号) は、以下の通りです。

<ul style="list-style-type: none"> ・POP (110) ・IMAP (143) ・SMTP (25) ・POP over SSL (995) ・IMAP over SSL (993) ・SMTP over SSL (465) ・Submission (587) <p><※Webメール利用者のみ対象></p> <ul style="list-style-type: none"> ・https (443)
--

ALL in One メール Gateway 対象サービス (ポート番号) は、以下の通りです。

ウイルス対策、迷惑メール対策	・SMTP (25)
メールアーカイブ	・SMTP (25) ・SMTP over SSL (465) ・HTTPS (443)
メールアーカイブ+フィルタリング	・SMTP (25) ・SMTP over SSL (465) ・HTTP (15080) ・HTTPS (443)
メール誤送信防止	・SMTP (25) ・SMTP over SSL (465) ・Submission (587) ・保留確認画面 (HTTPS 443)
セキュリティプラス	・SMTP (25) ・HTTPS (443)
キャリアブロック対応高速メール配信	・SMTP (25)

3. 保証値および減額率

月間の稼働率が保証値を下回った場合、以下の表に記載の減額率に基づき、当月分の月額費用を減額いたします。

保証値	稼働率	減額率
	99.9%以上	
減額率	99.0%～99.9%未満	5%
	97.0%～99.0%未満	10%
	95.0%～97.0%未満	25%
	90.0%～95.0%未満	50%
	90.0%未満	100%

4. 適用対象外

以下の場合にはSLAの適用対象外とさせていただきます。

- ・メール設定・管理画面へのアクセス不可
- ・あらかじめお客様に通知を行った上で実施する計画メンテナンス作業、臨時メンテナンス作業によるアクセス不可
- ・大量メール送信などを行ったお客様に対してやむを得ず接続制限を行った場合に、該当するお客様によるアクセス不可
- ・サーバへのDOS攻撃やスパムメールの大量配送によるセッションの超過など、当社の責に因らない原因によるアクセス不可
- ・当社の責に因らない、お客様側ネットワークから当社環境までの間の通信経路障害によるアクセス不可
- ・その他、お客様環境に起因するアクセス不可

5. 要求義務

減額の対象となる状況が発生した場合、発生から30日以内に、当社所定の書類に必要事項を記入の上、当社までFAXもしくは郵送にてお送りください。減額分については、対象となる月の翌月または翌々月の月額費用と相殺して減額するものとします。

ご請求申請期間を過ぎた場合には、減額の申請をお受けできませんのであらかじめご了承ください。