

# クラウド販売管理サービス flam

## SLA(サービス品質保証制度)について

株式会社フリップロジックは、「クラウド販売管理サービスflam」(以下flam)において、システムの品質を保証するためにSLA(サービス品質保証制度)を以下の通り定めます。規定内容は平成20年に経済産業省より発行された「SaaS向けSLAガイドライン」に準拠し、商業的に合理的な努力をおこないます。

- サービス品質の水準
- サーバー稼働率保障について
- SLA適用除外条件

## サービス品質の水準

### 月間のサーバ稼働率が99.95%であること

#### 稼働率の考え方

flamの月間稼働率は以下の計算式により算出します。

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※月間総稼働時間とは、稼働計算する該当月の初日から末日までの期間となります。

#### 累計障害時間の考え方

累計障害時間とは、flamに全くアクセスできない状態が生じたことを、利用者がこれを証明することができる時間をいいます。

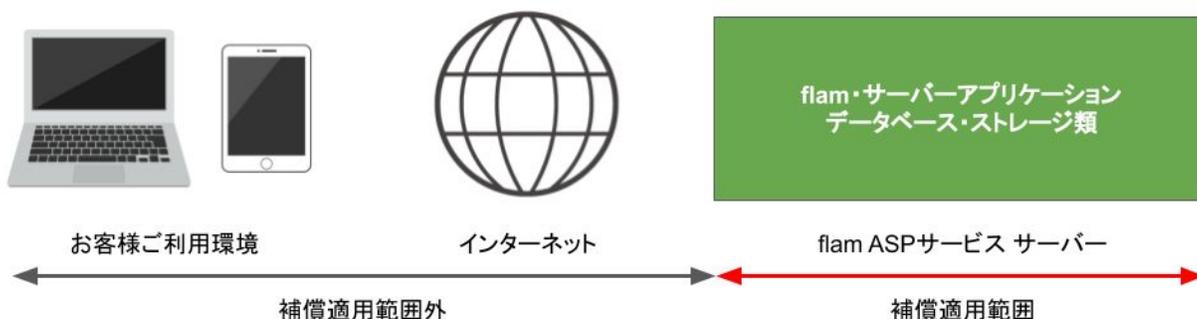
## サーバー稼働率保障について

flamは対象となるサービスをご利用頂いているお客様に保障値を満たすよう努力します。

月間の稼働率が保障値を下回った場合、月間利用料金の10%を返還致します。

## 保証の対象範囲

※スマートフォンアプリは対象外です。



## 料金返還の申請方法

月間のサーバー稼働率が保障値を下回った場合、月額利用料金の10%を返還致します。料金返還の対象となる状況が発生した場合は、発生した月の翌月1営業日から30日以内に、下記申請フォームにより以下の事項を明記の上送信してください。

なお、申請期間を過ぎた場合は料金返還の申請をお受けできない事をご了承ください。

### 1. 申請フォーム

<https://forms.gle/5u4io6fz7Wni6q156>

### 1. 申請事項

- ・お客様の契約flam (<https://>から始まるflamのURL)
- ・氏名
- ・申請日
- ・申請内容
- ・返還金振込先口座情報

### 2. 申請の受領・確認

当社にて申請フォームから送信された申請情報を受領・確認後、料金の返還を行います。なお、申請内容が当社にて確認できない場合には、料金の返還はできません。あらかじめご了承ください。

また返還料金は、対象となる状況が発生した翌々月末を期限とし、発生するflam利用料金から差し引く事とします。

## SLA適用除外条件

以下のいずれかに該当する場合、当社は減額を行わないものとします。

1. 当社が必要と判断し、事前に告知したまたは緊急で実施したメンテナンスによる場合
2. 当該SLA適用サーバーの利用契約が終了する月の前月および当月に生じた障害に起因する場合
3. 利用者が、当社が定める「flam(名称:フラム)利用規約」に違反したことに起因する場合
4. 利用者のクライアントPC環境、インターネット環境など、当社が管理する設備以外の問題に起因する場合
5. アルファ版またはベータ版に指定された機能またはサービス(関連ドキュメントで明記されている場合を除きます)、
6. 第三者からの攻撃、妨害などに起因する場合
7. 障害が継続した時間を利用者が証明できない場合
8. 火災、停電、地震、洪水、津波、戦争、動乱、暴動などの事由による場合
9. 当社の責によらず、サーバー機器やディスクなどのハードウェアおよびネットワーク回線の品質が低下したことに起因する場合
10. その他、サービスの提供を中断する必要があると、当社が判断した場合