

平成 27 年 2 月 吉日

契約者様各位

株式会社エスエーピー

「ナレッジリング」クラウドサービス利用約款変更のお知らせ

拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。日頃は弊社の「ナレッジリング」クラウドサービスをご利用頂き、誠にありがとうございます。

さて、この度「ナレッジリング」クラウドサービス利用約款を変更させて頂くことになりましたので、下記の通りご案内申し上げます。

引き続きサービス向上に尽力して参りますので、今後ともご愛顧賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬 具

<記>

1. 主な変更内容およびその理由

主な変更点の要約およびその理由は下記の通りです。

- ① サポートサービス時間の変更
弊社営業日に準じてサポートサービスをご提供するものと致しました。
- ② 契約者設備の動作環境仕様の変更
最新の環境でご利用頂くことを目的とするものです。
より安定した環境でサービスをご利用下さい。
- ③ 可用性保証内容の変更
過去の実績に鑑み、現在以上にサービスを高稼働で維持する内容に変更致しました。
より安心してご利用頂けるサービスを目指すものです。

2. 変更となる条文

条項	旧	新																
【別紙A サービス種類・内容】 4. サポートサービス (3) サービス時間	① 一般問合せ：月曜日から金曜日（祝日及び <u>12月29日から1月3日まで</u> を除く）、9時から18時まで ② 障害対応：月曜日から金曜日（祝日及び <u>12月29日から1月3日まで</u> を除く）、9時から18時まで	① 一般問合せ：月曜日から金曜日（祝日及び <u>当社指定の休日</u> を除く）、9時から18時まで ② 障害対応：月曜日から金曜日（祝日及び <u>当社指定の休日</u> を除く）、9時から18時まで																
【別紙A サービス種類・内容】 5. 契約者設備に関する仕様 (1) 動作環境	③ オペレーティングシステム： <u>Microsoft Windows XP (SP2/SP3)、Microsoft Windows Vista、Microsoft Windows 7、Android 2.3以上、iOS 4以上</u> ④ インターネットブラウザ： <u>Microsoft Internet Explorer 7/8/9、Mozilla Firefox 3.0~15.0、Google Chrome</u>	③ オペレーティングシステム： 【削除】 Microsoft Windows 7、Android <u>4.0</u> 以上、iOS <u>7</u> 以上 ④ インターネットブラウザ： <u>Microsoft Internet Explorer 【削除】8/9、Mozilla Firefox 【削除】、Google Chrome</u>																
【別紙C サービスレベル】 1. サービスレベル指標 1 障害通知プロセス	【新規追加】	<u>ただし、緊急を要する場合には、当社が適切と判断する方法にて通知を行うものとする</u>																
【別紙C サービスレベル】 2. SLA（サービス品質保証制度）による保証内容 (1) 可用性保証	ナレッジリングのサービス稼働率が常に <u>99.72%以上</u> であることを保証します。達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>サービス稼働率 (*4)</th> <th>減額内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【新規追加】</td> <td>【新規追加】</td> </tr> <tr> <td>99.50%以上～99.72%未満</td> <td>当該月の月額利用料金の3%</td> </tr> <tr> <td>(略)</td> <td>(略)</td> </tr> </tbody> </table> (*4)：(略) 【新規追加】	サービス稼働率 (*4)	減額内容	【新規追加】	【新規追加】	99.50%以上～99.72%未満	当該月の月額利用料金の3%	(略)	(略)	ナレッジリングのサービス稼働率が常に <u>99.90%以上</u> であることを保証します。達成出来なかった場合、以下の表に従い請求額を減額します。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>サービス稼働率 (*4)</th> <th>減額内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>99.75%以上～99.90%未満</u></td> <td><u>当該月の月額利用料金の1%</u></td> </tr> <tr> <td>99.50%以上～99.75%未満</td> <td>当該月の月額利用料金の3%</td> </tr> <tr> <td>(略)</td> <td>(略)</td> </tr> </tbody> </table> (*4)：(略) <u>また、契約者による対応措置が必要な場合、契約者の事情で対応措置を実施しなかった時間は、障害時間に含まれません。</u>	サービス稼働率 (*4)	減額内容	<u>99.75%以上～99.90%未満</u>	<u>当該月の月額利用料金の1%</u>	99.50%以上～99.75%未満	当該月の月額利用料金の3%	(略)	(略)
サービス稼働率 (*4)	減額内容																	
【新規追加】	【新規追加】																	
99.50%以上～99.72%未満	当該月の月額利用料金の3%																	
(略)	(略)																	
サービス稼働率 (*4)	減額内容																	
<u>99.75%以上～99.90%未満</u>	<u>当該月の月額利用料金の1%</u>																	
99.50%以上～99.75%未満	当該月の月額利用料金の3%																	
(略)	(略)																	

3. 変更後の利用約款適用開始日

平成 27 年 2 月 9 日

◆ お問い合わせ

株式会社エスエーピー

電話番号 : 03-5298-2020

FAX番号 : 03-5298-2019

電子メール : kc-support@faq-system.com

※受付時間：月～金 9:00～18:00（祝日および12/30～1/3を除く）

以 上