

- 1 当社は、クラウドサービスの品質を保証するため、『ALLIGATE サービス利用約款』（以下「約款」といいます。）第23条（本サービスの品質保証又は保証の限定）第1項に基づき、ALLIGATE サービス（以下「本サービス」といいます。）の品質保証及び保証の限定を以下のとおり定めます。
- 2 本サービスの品質が本保証規程を下回る場合には、ご利用料金の一部を本規程に基づき減額します。
- 3 当社は、当社が提供する本サービスの稼働率が、99.9%以上であることを目標とします
- 4 前項の稼働率とは、以下の数式を用いて計算します。
$$\text{稼働率 (\%)} = (1 - (\text{月間累計非稼働時間 (分)} \div \text{月間稼働時間 (分)}) \times 100$$

なお、上記計算においては、小数点第3位以下は切り捨て、1回あたりの非稼働時間については、1分未満は切り捨てます。当該月が契約月であっても、当該日数の起算日は課金開始日に依らず1日です。
- 5 以下は当社の品質保証の対象に含まれません。
 - ①本サービスをご利用されるにあたり使用する通信経路（インターネット、閉域網、構内回線、及びダイヤルアップ回線、並びにそれらを制御する通信機器などを例に含みますが、これらに限定されません）及びそれらの停止、及び性能低下などの事象。
 - ②本サービスを使用される際に誤操作等によって本サービスの利用できなくなった場合
 - ③約款第20条（利用の制限）に定める、本サービスの利用を制限する場合の非稼働
 - ④約款第21条（利用の中止）に定める、本サービスの提供を中止する場合の非稼働
 - ⑤約款第22条（利用の停止等）に定める、本サービスの提供を停止又は利用を制限する場合の非稼働
 - ⑥約款第28条（禁止事項等）に定める、契約者が行ってはならない事項を、お客様以外の契約者が行った場合の非稼働
 - ⑦契約者が行ってはならない以下の事項を行った場合（ただしこれらに限定されません）。
 - ア コンピュータウイルスに感染したベースサーバ、または不正アクセスを受けたベースサーバを放置し、大量のトラフィックを発生させること
 - イ 通信パケットのスイッチング、及びルーティングにおけるループの発生を回避する措置を採らずに、マルチキャスト、またはブロードキャストの通信パケットを送出し、ループを発生させること
 - ウ セキュリティ脆弱性を用いて、当社（業務委託先を含む）のサービス設備への不正アクセス、またはその機能の停止、もしくは低減を試みること
 - エ 専ら大量のトラフィックを発生させることを目的としたハードウェア、またはソフトウェアを用いて、当社（業務委託先を含む）のサービス設備の性能の測定を試みること
 - オ 仕様書に定められている注意事項に違反する行為を行うこと
 - ⑧不可抗力に伴う非稼働
不可抗力は、以下を例に含みますが、これらに限定されません。
 - ア 戦争、内乱、テロリズム、及び暴動などの社会不安
 - イ 地震、津波、噴火、落雷、洪水、降雪、及び落石などの天変地異
 - ウ DoS 攻撃 (Denial of Service attack) などの業務妨害
 - エ 第三者による不正アクセス
 - ⑨機器の故障・経年劣化等に伴う非稼働
 - ア 当社の過失によらない機器のハード的な故障・経年劣化等により動作しない場合
 - イ 設置している電気錠の動作不良及び扉の建付け・配線等の不良により電気錠が解錠しない場合
 - ウ 給電されるAC電源が停止（停電等）・内蔵電池が消耗した場合

6 約款第23条（本サービスの品質保証又は保証の限定）第2項に基づき、本サービスの利用不能にかかる減額を以下のとおり定めます。

①減額の条件

ア 当社の定める様式を使用したお申し込みが必要です。

イ 以下の情報を提出していただく必要があります。

- ・品質保証の違背が発生した対象（アカウント等のID情報）
- ・品質保証の違背が発生した期間、内容、及びそれを客観的に証明する情報（ベースサーバのシステムログ、カーネルダンプ、ネットワークインタフェースの通信キャプチャ、及びお客様が保有する監視システムのログなど）

ウ 当該品質保証の違背が発生した月の翌月15日までがお申し込み期限です。なお当該日が当社営業日でない場合は、その次の当社営業日とします。

エ お申し込みいただいた内容について、当社（業務委託先を含む）にて品質保証の違背の有無を調査します。品質保証の違背が認められることが必要です。

②減額の内容

品質保証の違背が認められた場合、下記の減額を行います。

減額する額 当該品質保証の違背が発生した時点の月額利用料の10%

減額する対象 当該品質保証の違背が発生した月の翌々月の月額費用

減額の限度 当該違背が発生したのち、お客様が本サービスの解約をされ、「減額する額」が「減額する対象」を上回る場合は、後者を前者の限度額とします。

減額の限定 約款第23条（本サービスの品質保証又は保証の限定）第2項に基づく本サービスの料金からの減額が、利用不能にかかる減額を上回る場合は、利用不能にかかる減額は適用されません。