

## WEB プロダクト SLA 基準

JON の WEB プロダクトの SLA 基準については、他のサービスに一部の機能を依存している点や、レンタルサーバやインターネットプロバイダ契約などの常時配信・常時接続が重視されるサービスとは異なりデータマネージメントツールとしての性格が強い点などを考慮し、次のような内容となります。

## 第 1 条 (プロダクト停止の場合)

JON の WEB プロダクトが停止した場合の補償基準は次の通りです。

1. レベル 1 WEB プロダクト規約第 10 条第 1 項各号に定める事由がないにもかかわらず、WEB プロダクト規約第 11 条第 1 項に定める契約単位期間中（以下単に「契約単位期間」という。以下同じ。）、ユーザが本来使用することの出来るすべての機能・サービス（料金項目ごとに判断。以下同じ。）が 24 時間を超えて停止した場合、当該停止した機能・サービスの料金については、当該契約単位期間の総時数から 24 時間を控除した時数を分母、当該停止時数（一時間未満切上）から 24 時間を控除した時数を分子とする割合の値引き（システム決済料金の後日返還含む。以下同じ。）を行うものとします。
2. レベル 2 WEB プロダクト規約第 10 条第 1 項第 6 号乃至第 10 号に定める事由の有無を問わず、契約単位期間中、ユーザが本来使用することの出来るすべての機能・サービスが 14 日を超えて停止した場合、当該停止した機能・サービスの料金については、当該契約単位期間の総日数から 14 日を控除した日数を分母、当該停止日数から 14 日を控除した日数を分子とする割合の値引きを行うものとします。
3. 前項及び前々項にかかわらず、次の各号に該当する場合には、当該各号の定めにより  
  - (1) 解析アプライなど利用数量に応じた料金（従量サービスの料金）や、登記案内など機能・サービスの再開時に機能・サービスの停止期間中に提供可能となった全データが提供される仕様の機能・サービスの料金については、本規定の値引きの対象とはなりません。また、停止した機能・サービスの料金が支払われることを前提として他の料金が値引かれるときには、当該停止した機能・サービスの料金の値引きに応じて、当該他の料金の値引きが行われたいものとします。

例：あるベース料金が 10,000 円、そのベース料金の満額課金を前提にあるオプションが 2,500 円の値引きを受けている場合、WEB プロダクト本体の大幅停止によりベース料金が 1 項 2 項の基準により 4,000 円の値引きを受けた場合、当該オプション（これ自体は提供されている）の値引きは  $2,500 * (10,000 - 4,000) / 10,000 = 1,500$  円となります。この点に関する説明は価格 Excel を公開することをもって行うことがあります。

- (2) 当該機能・サービスの停止がお客様又はユーザの責に帰すべき事由による場合

(WEB プロダクト規約第10条第1項第1号乃至第5号に該当する場合)には、本規定による値引きは行わないものとします。

- (3) JON の裁量により、本規定による値引き計算額を上回る額の値引きを実施することがあります。
- (4) JON は別途、可用性目標値 (SLO) 、可用性実績値をプロダクトの品質情報、仕様情報として公表することがあります。

#### 第2条 (登記情報 PDF の重複取得の場合)

API プロダクト、WEB プロダクトのシステムの不具合が原因でお客様において登記情報 PDF が重複して取得された場合、当該重複した部分にかかるお客様の一般財団法人民事法律協会へのお支払いの全額を補償いたします。

※ 当該重複取得が、お客様におけるプロダクトの誤った操作や指令に基づくときには、補償の対象とはなりませんのでご注意ください。

#### 第3条 (顧客データ棄損の場合)

JON の WEB プロダクトで取り扱う顧客データ (メモデータ) が棄損した場合 (JON において復旧できないことが確定した場合に限る) の補償基準は定め次第公表とします。

以 上