

ALL in One メール Lite
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 Lite サービス契約約款

第1条 (目的)

ALL in One メール Lite 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 Lite (「オールインワンメールライト」と読む)」の名称で提供するクラウド型メールサービス (以下、「本サービス」といい、別表第1号に記載するサービスを指す) の利用について定めるものとします。

第2条 (申込方法)

1. 本サービスの利用希望者は、本約款の内容を承諾の上、当社所定の利用申込書に必要事項を記入し、当社に提出することで、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、契約者に対して提供される本サービス専用の管理画面上または当社所定の申込書から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 (サービスの開始日ならびに無料利用期間)

1. 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。
2. 前項のサービス提供開始日を含む月の末日までを無料利用期間とします。

第4条 (最低利用期間)

1. 初回の月額費用の発生日から起算して3ヶ月間を、最低利用期間として定めるものとします。
2. 契約者の申込後、前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、契約者は前項の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、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、

(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) 本サービスの申込者が、本サービス契約の利用申込書に虚偽の事実を記載した場合

(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、

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、
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へ提出し届け出るものとし、
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、

第7条 (料金の支払)

1. 契約者は、別表第2号に規定する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、
2. 初期費用は、本サービス提供開始日を含む月の翌々月10日までにこれを支払うものとし、
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10日までに支払うものとし、
4. オプションサービスのうち初期費用が発生するものについては、同オプションサービスの提供開始日を含む月の翌々月10日までに月額費用と同時にこれを支払うものとし、
5. 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、
6. 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、
7. 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、

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、仕様変更を行う場合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上やむを得ない場合
 - (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（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）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）

1. 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18日までに当社に提出し通知することにより、当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当月末日分までとし、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。
2. 第2条第3項に基づくオプションサービスの追加や変更を行った月内で解約することはできません。

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うものとし、その詳細は別表第3号により規定されるSLAに基づくものとします。また、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、およびSLA範囲外の損害については、理由の如何を問わず当社は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の保全に対して、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。

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、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、政治活動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、準暴力団およびその他の犯罪集団、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）

当社は、契約者の事前の承諾を得ることなく、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に係る料金その他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。

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

第26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27条（発効期日）

この約款は2012年4月5日より効力を発するものとします。

附 則

改定日 2012年 6月 1日
2012年 8月31日
2013年 3月28日
2013年 7月 3日
2013年 8月 1日
2013年12月 9日
2014年 4月10日
2014年 8月 7日
2015年 8月 1日
2015年 9月 1日
2015年10月 1日
2017年 9月 1日
2021年 4月 1日
2022年 4月 1日
2022年 4月27日
2023年 3月15日
2023年 9月 6日
2025年11月 1日

別表第1号 サービス内容

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 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</p> <p>※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>
ファイル転送サービス	<p>メールアドレスとメールパスワードにより管理画面にログイン 管理画面から、合計 10GBまでのファイルをアップロード可能 (1ファイルあたりの上限は 1GB) アクセス期間、アクセス回数を指定して宛先にURLを送信 過去1年間の送信ログのダウンロードが可能</p>
メールアドレス	<p>5アドレス単位でメールアドレス数を追加 (最低 5アドレス、最大 1,000アドレス)</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 標準提供 契約メールアドレス数を上限として、5個単位で利用可能 (最低 0個、最大 契約メールアドレス数と同数まで)</p>
ディスク容量	<p>10GB単位で合計メールボックス容量を追加 (標準 50GB、最大 500GB)</p>
添付ファイル誤送信対策 (オプション)	<p>添付ファイル付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) にメールアドレスが 20件以上 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※1 (オプション)	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>「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>
メールアーカイブ (オプション)	<p>直近3ヶ月以内の送受信メールを、管理者がダウンロード可能</p>
メールアーカイブ検索機能※2,3 (オプション)	<p>契約に基づく保存期間内の送受信メールを専用画面で検索可能 検索結果から当該メールデータを個別にダウンロード可能 (メールアーカイブをご利用中のお客様のみ対象)</p>
国別経路情報表示機能 (オプション)	<p>Webメールでの受信メールの発信元/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 (Webメールをご利用中のお客様のみ対象)</p>

サービス品目	サービス内容
DVD-ROM/BD-ROMによるアーカイブデータ提供 (オプション)	毎月1回、アーカイブデータを DVD-ROMメディアまたはBD-ROMメディアに保存して送付 (メールアーカイブをご利用中のお客様のみ対象)

※1 セキュリティプラスのサービス仕様は、別途定めるサービス仕様書に基づきます。

※2 メールアーカイブ検索機能のサービス仕様は、別途定めるサービス仕様書に基づきます。

※3 メールアーカイブ検索機能の保存メールアドレスは、保存期間もしくは保存容量上限のいずれかを超過した場合、その時点でDateヘッダの古いメールアーカイブデータから順次1日分単位で自動的に削除されていきます。

別表第2号 料金等

1. 初期費用 (消費税別)

サービス品目	初期費用
ALL in Oneメール Lite	¥10,000
セキュリティプラス	¥10,000

2. 月額費用 (消費税別)

サービス品目	月額費用
基本料金 (メールボックス容量 合計 50GB 付)	¥3,000
メールアドレス (5アドレス単位)	¥500/5アドレス
Webメール (5個単位)	¥500/5個
追加ディスク容量 (10GB単位)	¥1,000/10GB
添付ファイル誤送信対策	¥1,000/5アドレス
セキュリティプラス	¥1,250/5アドレス
メールアーカイブ	¥500/5アドレス
メールアーカイブ検索機能 保存期間1年間 保存容量上限 5GB×契約アカウント数	¥500/5アドレス
メールアーカイブ検索機能 保存期間3年間 保存容量上限 15GB×契約アカウント数	¥1,000/5アドレス
メールアーカイブ検索機能 保存期間5年間 保存容量上限 25GB×契約アカウント数	¥1,500/5アドレス
メールアーカイブ検索機能 保存期間7年間 保存容量上限 35GB×契約アカウント数	¥2,000/5アドレス
国別経路情報表示機能	¥250/5個
DVD-ROMによるアーカイブデータ提供	¥10,000/枚
BD-ROMによるアーカイブデータ提供	¥20,000/枚

※ファイル転送サービスは、追加費用なく標準でご利用いただけます。

※添付ファイル誤送信対策、セキュリティプラス、メールアーカイブおよびメールアーカイブ検索機能は、ご契約メールアドレスの合計数と同数でのご契約となります。

※メールアーカイブ検索機能の保存期間の変更は可能です。ただし、保存期間を短縮する変更はできません。

※国別経路情報表示機能はご契約のWebメールの個数と同数でのご契約となります。

※DVD-ROM1枚あたりの保存容量の目安は「4GB」です。容量が超過する場合は、保存枚数分の費用が毎月必要となります。

※BD-ROM1枚あたりの保存容量の目安は「20GB」です。容量が超過する場合は、保存枚数分の費用が毎月必要となります。

※サービス開始後、翌月以降の月額費用の計算は、毎月「25日」を締め日として、締め日時点での契約メールアドレス数、契約Webメール数、契約ディスク容量、添付ファイル誤送信対策、セキュリティプラス、メールアーカイブ、メールアーカイブ検索機能、国別経路情報表示機能のご利用状況により、翌月の月額費用の金額を確定するものとします。

3. 最低利用期間

最低利用期間	3ヶ月間
--------	------

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 Lite」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。

対象サービス (ポート番号) は、以下の通りです。

・POP (110) ・SMTP (25) ・POP over SSL (995) ・SMTP over SSL (465) ・Submission (587) ・IMAP(143) ・IMAP over SSL(993)
<※Webメール利用者のみ対象>
・https (443)
<※添付ファイル誤送信対策利用者のみ対象>
・保留確認画面 (HTTPS 443)
<※セキュリティプラス利用者のみ対象>
・添付ファイル分離メール確認画面 (HTTPS 443)

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 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
- ・メールアーカイブ検索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。