

文書B サービスレベル規程

第1章 定義等

第1条（サービス仕様の定義）

- 1 当社は、お客様の申込に従い、それぞれのサービスのサービスの仕様書に従って、本サービスを提供します。
- 2 当社は、個別のお客様に対して、サービス範囲記述書を定めることがあります。この場合は、サービス仕様書及びサービス範囲記述書のとおり、本サービスを提供します。

第2条（定義）

本規程で使用する下記の用語はそれぞれ下記の通りの意味を有し、特に断りのない限り、本約款と同一の意義を有するものとします。

用語	定義
1 サービス仕様書	お客様一般に対して、本サービスの規格及び技術上、運用上の提供条件を定めたもの
2 サービス範囲記述書	個別のお客様に対し、サービス仕様書に基づいて、本サービスに関する詳細仕様、成果物、提供体制、料金の明細及びその変更手順等を定めたもの
3 メンテナンス	本サービスの提供を維持、追加、保守するために必要なすべての作業

第2章 本サービスの提供条件

第3条（サービス仕様書の交付）

当社は、いつでも、お客様の求めにより、本サービスに該当するサービス仕様書（サービス範囲記述書を定めた場合はこれも含みます、以下同様とします。）を交付します。

第4条（サービス仕様書の変更）

- 1 サービス仕様書は、予告なく変更することがあります。この場合、本サービスの提供は、変更後のサービス仕様書によります。
- 2 前項に関わらず、当社は、本サービスを廃止するとき、又は本サービスの要素についてそのレベルを引き下げるとき等、本サービスの変更がお客様に対して不利益（ただし軽微なものを除きます。）を生じさせると判断したときには、本約款第2条（約款の変更）の手続に従うこととします。ただし、上記不利益の発生の判断に際しては、当社は、サービス料金等の変更や代替措置の追加など総合的な事情を加味して、これを行うことができます。

第5条（サービス仕様書の効力）

- 1 サービス仕様書は、本約款及び本規程に従います。サービス仕様書の規定が本約款又は本規程と異なる場合又は相反する場合には、本約款及び本規程がサービス仕様書に優先するものとします。
- 2 サービス仕様書は、本サービスの品質を保証するものではありません。ただし、サービス仕様書に品質性能目標又は品質保証を定めた場合はこの限りではありません。

第6条（メンテナンスの実施）

当社は、当社のインターネット・ネットワーク及びネットワーク・システムに対して、メンテナンスを行うことがあります。メンテナンスを行う場合には、当社が適切と考える方法により、事前にお客様にこれを通知します。ただし、緊急の場合に行うメンテナンスについては、この限りではありません。

第7条（本規程の変更）

当社は本規程を変更することがあります。本規程を変更する場合は、本約款の変更に関する手続きに準ずるものとします。

以上