LIVE UNIVERSE 利用規約

株式会社ユニリタ（以下「当社」）は、当社がアプリケーション・サービス・プロバイダーとして LIVE UNIVERSE を利用したサービス（以下「本サービス」）を提供するための条件を以下の通り定めます。お客様が本サービスを利用した場合、別途、当社と書面による特段の定めがない限り、本 LIVE UNIVERSE 利用規約（以下「本規約」）に同意したものとみなします。

第1条 （定義）

1. 「お客様」とは、本サービスの契約申込者をいいます。なお、お客様は、法人または個人のいずれも可能です。
2. 「ユーザー」とは、実際に本サービスを利用する個人で、お客様本人またはお客様の業務に従事している従業員（協力会社社員を含む）をいいます。
3. 「本契約」とは、お客様が、本規約に基づき、利用申込書により申込みを行い、当社が申込みを承諾することにより成立する契約をいいます。なお、当社が利用申込書の受領後 5 営業日以内に何らの異議を申し出ない場合は、当社が当該申込を承諾したものとみなし、申込請書の発行は省略するものとします。
4. 「利用開始日」とは、利用申込書に記載された利用開始日をいいます。
5. 「利用終了日」とは、利用申込書に記載された利用終了日をいいます。
6. 「通知」とは、書面、電子メール等、記録が残る形式で行われる連絡をいいます。
7. 「利用料」とは、本サービスを利用するために、当社に支払われる金銭的対価をいいます。
8. 「利用ライセンス」とは、本サービスを利用する権利をいいます。

第2条 （ライセンスの許諾およびサポート）

1. 当社は、お客様に対して、お客様が本規約および当社 Web サイト記載の本サービスに関する注意事項を遵守することを条件として、本サービスの利用ライセンスを付与するものとします。
2. 利用ライセンスは、非独占的かつ譲渡不能であり、本規約により明確に許諾された以外のすべての権利は、当社に留保されるものとします。
3. 利用ライセンスは、本契約が終了するまでの間、有効に存続するものとします。
4. 本サービスのサービスレベルに関しては、当社 Web サイト掲載の「LIVE UNIVERSE SLA（サービスレベル契約）」（以下「本 SLA」）に従うものとします。
5. 本サービスのサポート内容に関しては、当社 Web サイト掲載の「LIVE UNIVERSE サポートポリシー」（以下「本サポートポリシー」）に従うものとします。

第3条 （アカウント管理）

1. 当社は、お客様に対して、本契約成立後（利用申込書を当社が承諾した日）、5 営業日以内に本サービスの管理者向けアカウント（ログイン ID とパスワード）を 1 つ発行します。管理者向けアカウントを 2 つ以上使用したい場合は、当社にご相談ください。

2. お客様は、前項の管理者向けアカウントを使用して、ユーザーが本サービスを利用するためのユーザーアカウントを作成し、ユーザーに配付するものとします。ただし、お客様は、本契約により許可されている最大使用可能ユーザー数が存在する場合は、そのユーザー数を超えたユーザーアカウントを作成・配付しないものとします。なお、本サービスに設定されている最大使用可能ユーザー数が利用申込書記載の最大使用可能ユーザー数と異なる場合は、お客様は速やかに当社に連絡するものとします。仮にお客様が利用申込書記載の最大使用可能ユーザー数を超えたユーザーアカウントを作成した場合は、お客様は当社に対して、超過分のユーザーアカウントの作成時点に遡って、超過分の利用料を支払うものとします。
3. 管理者向けアカウントまたはユーザーアカウントは、1 人 1 アカウントとし、複数人で共有して利用したり、貸与や譲渡をしないものとします。
4. 管理者向けアカウントの管理者を変更する場合は、お客様は当社に連絡するものとします。
5. 特定のユーザーアカウントが不要となった場合は、管理者向けアカウントの管理者は、変更元のユーザーアカウントを無効に設定するものとします。ユーザーアカウントが 1 つ無効となる毎に利用可能ユーザー数は 1 つ増えることとなります。
6. 管理者向けアカウントまたはユーザーアカウントの使用および保管は、お客様またはユーザーが自らの責任の元で管理するものとし、それらの使用・貸与・譲渡・紛失・漏洩およびそれに伴う損害について、当社は責任を負わないものとします。

第4条 （利用開始および利用期間）

1. 本サービスの利用申込みは、原則として利用申込書にて行うものとします。
2. 本サービスの利用期間は年単位とし、最低利用期間は 1 年間とします。ただし、当社が特別な事情により認めた場合に限り、お客様の利用期間は月単位とし、最低利用期間は 1 ヶ月間とします。
3. 利用終了日の 30 日前までに利用終了（本契約終了）の通知がない場合は、利用終了日の翌日（以下「更新日」）から更に 1 年間（月単位の場合は 1 ヶ月間）、本契約は自動的に更新されるものとし、以後も同様とします。
4. お客様が本契約の途中解約を希望する場合には、解約希望日の 30 日前までに、途中解約の旨を当社に通知するものとします。

第5条 （本サービスの利用料および支払方法）

1. お客様は、本サービスの利用料を、本サービス利用開始日までに（本契約更新の場合は更新日までに）、当社指定の銀行口座に現金一括にて振り込むものとします（振込手数料、消費税は、お客様が負担します）。ただし、お客様が当社の販売代理店を通じて本サービスの申込みを行ない、かつ、その販売代理店が利用料の回収を行う場合には、その販売代理店の指定する支払方法に従って支払うものとします。なお、上記と異なる支払方法による場合は、利用申込書に詳細を定めるものとします。
2. お客様は、利用期間中に、そのユーザー数の増加、オプションの追加利用・数量の増加、ライセンス Edition のグレードアップ等、利用料金に関する変更があった場合、変更した日から変更後

の料金が発生するものとします。この場合、当社は、お客様にお支払いいただく変更後の料金の金額、支払時期、支払方法を明記した請求書を発行するものとします。

3. お客様の都合により、本契約を途中解約したり、そのユーザー数を削減した場合でも、残期間分の料金を返還することはできません。また、途中解約の際に、お客様が残期間分の利用料を支払っていない場合でもその支払義務は免れません。
4. 更新時における本サービスの利用料は、更新時おける当社の最新の価格表に基づくものとします。

第6条 （稼動保証）

当社は、本 SLA 記載の範囲内で、本サービスが継続的に提供されることを保証します。

第7条 （ユーザー業務データ）

1. お客様が本サービスのサーバー上にアップロードしたコンテンツ（動画、画像等）（以下「ユーザー業務データ」）は、お客様と特段の合意がない限り、お客様に著作権が帰属することを確認します。
2. ユーザー業務データが公序良俗に反したり、本契約に反する場合は、当社の裁量によりユーザー業務データの利用中止または削除を行うことができるものとします。
3. ユーザー業務データの正確性、品質、正当性、合法性、信頼性、適切性、著作権処理等については、お客様が全責任を負うものとします。
4. 当社は、お客様が行ったユーザー業務データの抹消、改変、破壊、漏出、不正アクセス、損失もしくは保存の失敗に関して、一切責任または義務を負わないものとします。
5. 当社は、当社の製品やサービスにおける品質向上を目的として、ユーザー業務データを統計的に処理して利用することができるものとします。

第8条 （財産権関連）

1. 第三者がお客様に対して、本サービスの利用に関して、日本国法における特許権、著作権等の知的財産権の侵害を申し立てた場合（以下「当該申立て」）、お客様が以下の条件を全て満たすことを条件に、当社はお客様に対して、当該申立てに関してお客様に生じた合理的費用の補償を行うものとします。
   (1) 当該申立てより 5 日以内に、当社に当該申し立ての内容を通知すること
   (2) 当該申立てに関して、調査、準備、防禦および解決に関する一切の権限を当社に与えること
   (3) 当社による事前の書面による同意なしに、当該申立ての責任を認めたり、和解しないこと
   (4) 当該申立てに関して必要がある場合には、全面的に当社に協力すること
2. 当社は、当社の判断により、当該申立てを受けて、本サービスに代替するサービス（実質的に本サービスと同等のもの）の提供、または既にお客様により支払われた残期間分の利用料を返還して本契約を解約することができます。かかる措置がとられた場合、当社は、お客様による本サービスの利用に関して、それ以上の責任を負わないものとします。

第9条 （秘密保持）

1. 本契約の期間中および契約期間終了後においても、お客様は本サービスの利用を通じて知り得た本サービスに関するすべての関連情報および関連知識（以下併せて「本件秘密情報」といいます。ただし、公知となった情報を除きます。）を秘密に保持するものとし、当社の書面による事前の同意なくして「本件秘密情報」を第三者に開示もしくは漏洩せず、また、利用もしくは利用させないものとします。
2. お客様は、本契約において明確に許諾されている場合を除き、本サービスについて、方法のいかんを問わず、改変、改修、複写、複製、逆アセンブル、逆コンパイル、リバースエンジニアリングを、自ら行わず、また、第三者をして行わせないものとします。

第10条 （本規約および本サービスの変更）

1. 当社は、本規約および本サービスを変更することがあります。
2. 本規約の変更内容は、本契約の更新時より適用されるものとします。
3. 本サービスの変更内容は、本サービスの変更時より適用されるものとします。
4. 本規約および本サービスを変更する場合、当社は、お客様に対し、原則として当社 Web サイトにて事前にその内容について通知します。お客様は定期的に当社 Web サイトにて、本規約および本サービスの変更の有無を確認するものとします。

第11条 （本サービスの提供停止）

1. 当社は、次の各号に該当する場合、その裁量により、本サービスの提供を停止することができます。
   (1) お客様が利用料の支払いを怠った場合
   (2) お客様が本規約に違反し、当社の指定する期間内に当社の是正要求に応じない場合
   (3) 本サービスの利用に関し第三者から当社に対しクレーム、請求等がなされ、かつ、当社が本サービスの停止が必要と認めた場合
   (4) その他の理由で本サービスの運営上不適当と当社が判断した場合
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を停止する場合、お客様に対し、あらかじめその理由および期間を通知します。ただし、緊急時やむを得ない場合は、この限りではありません。

第12条 （当社の損害賠償責任の制限）

1. 当社はお客様に対して、本サービスの利用に伴い、当社の責に帰すべき事由の直接的結果として、お客様に現実に発生した通常の損害について賠償します。
2. 前項に基づく賠償を含む当社のお客様に対する損害賠償責任は、損害発生の直接原因となった本サービスの全部または一部の対価として、お客様が現実に支払った直近 12 ヶ月分の本サービスの全部または一部の利用料金を上限額とします。ただし、お客様が当社に支払うべき本サービスの利用料金に未払がある場合には、当該未払額を本項本文に定める上限額から控除するものとします。
3. 本サービスに基づくお客様の損害の原因について、当社に故意または重過失がある場合は、本条各号の限りではありません。

第13条 （免責）

1. 本サービスがお客様の特定目的に適合することを保証するものではありません。
2. 本サービスの提供が中断なくエラーがないことを保証するものではありません。
3. 当社は、お客様が本契約に違反した結果については一切の責任を負いません。
4. 当社は、当社が定める所定のシステム稼働環境（原則として日本語 OS における日本語ブラウザ上での稼動など）以外で生じた障害については一切責任を負いません。なお、当社が定める所定のシステム稼働環境およびインターネット接続環境の用意、その利用に関する責任と費用は、お客様が負担するものとします。
5. 当社は、本契約に定める場合を除き、本サービスを利用に関してお客様と第三者との間で生じた紛争等について一切責任を負いません。
6. 本規約に定める場合を除き、また法令の許諾する範囲内において、当社は、明示または黙示を問わず、また法律、慣習、口頭若しくは書面での説明その他を問わず、本契約に基づき提供された本サービスに関して何らの保証または表明（商品性、特別目的適合性、権限、第三者の権利の不存在、誤りのないことおよび稼動が中断しないことについての黙示保証を含むがこれに限らない。）を行うものではありません。
7. 当社は、本サービスの解約後のユーザー業務データについては何ら責任を負いません。

第14条 （契約解除）

1. お客様が次の各号のいずれかに該当した場合、当社はお客様に対して通知を行ない、本契約をただちに解除できるものとします。
   (1) 利用料の支払いの停止、または手形交換所の取引停止処分を受けた場合
   (2) 仮差押、差押等の強制執行手続きの申立、担保権実行手続の申立がなされた場合
   (3) 破産手続、民事再生、会社更生、特別清算の申立その他類似の手続の申立がなされた場合
   (4) 公租公課の滞納処分を受けた場合
   (5) その他、客観的に重大な信用不安事由が生じた場合
   (6) 本契約の違反に対する是正通知を行ったにも拘わらず、是正通知後 30 日以内に何らの是正処置も行われなかった場合
2. 当社は、客観的にやむを得ない事情により本サービスを長期間停止せざるを得ない場合、または本サービス自体を廃止する場合は、お客様に通知を行うことにより、本契約を解除できるものとします。
3. 本契約のいずれかの条項またはその一部が違法、履行不可能または日本国法に抵触すると判断された場合でも、本契約中のそれ以外の部分については効力を失わないものとします。

第15条 （不可抗力）

いずれの当事者も、天変地異、戦争、戦争の怖れ、戦争類似の状況、敵対行為、戦時体制、封鎖、通商停止、拘留、革命、暴動、港湾の混乱、略奪行為、ストライキ、ロックアウト、伝染病もしくはその他の疫病、物資もしくは施設の破壊もしくは損傷、火災、台風、地震、洪水もしくは事故、または政府当局もしくは準政府機関またはいずれの政治的部門・部署・機関の行為による場合、または労働、資材、輸送手段もしくは公益設備の不足もしくは遮断、または各当事者もしく

はその供給業者の事業所での労働争議、または各当事者の支配管理を超えた他のいかなる事項などにより事務の履行が不可能となった場合には、本契約に基づく義務の不履行について相手方当事者に対して責任を負いません。

第16条 （反社会的勢力の排除）

1. 本契約において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところに基づくものとします。
   (1)「反社会的勢力」
   暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係団体、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他、暴力・威力・詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する団体または個人、あるいは、これらに該当しなくなってから 5 年経過しない団体または個人をいいます。
   (2)「自己」
   当社またはお客様が自分自身を示すことをいいます。
   (3)「自己等」
   自己、自己の役員、実質的に経営に関与する者、重要な地位の使用人、自己の経営を実質的に支配する者、自己の親会社、子会社等をいいます。
2. 当社およびお客様は、相手方に対し、現在および将来においても、次の各号について表明し保証するものとします。万が一自己の違反を発見した場合は、直ちに相手方にその事実を報告するものとします。
   (1)「自己等」が「反社会的勢力」に該当しないこと
   (2)「自己等」が、「反社会的勢力」との間で、「反社会的勢力」であることを知りながら、資金、役務提供等の何らかの便宜を供給するなど、「反社会的勢力」の運営維持に協力・関与しないこと
   (3)「自己等」が、「反社会的勢力」と社会的に非難されるような交友関係にないこと
   (4)「自己等」が、自らまたは第三者を利用して、相手方および相手方の従業員に対して、暴行・傷害・脅迫・恐喝・威圧等の暴力的行為または虚偽の風説の流布や偽計などの詐欺的手法を用いて、合理的な範囲を超える不当な要求、業務の妨害、名誉・信用の毀損等を行わないこと
   (5)「自己等」が、「反社会的勢力」ではないにも拘わらず、殊更に、自らが「反社会的勢力」またはそれに関係する旨を、相手方または第三者に伝える等の行為をしないこと
3. 当社およびお客様は、相手方について前条の表明ないし保証に反する事実が判明した場合には、相手方に対して催告することなく、全ての契約の全部または一部を解除することができます。
4. 当社およびお客様は、相手方の業務を外部に委託する場合、委託の時点において、委託先が「反社会的勢力」に該当しないことを保証します。
5. 当社およびお客様は、相手方が本条第 3 項に基づき契約を解除した場合、違反した相手方に損害が生じても、賠償責任を負わないものとします。

6. 当社およびお客様は、自己が本条第 3 項に違反したことにより相手方が契約を解除した場合、相手方に発生する損害を賠償するものとします。

第17条 （個人情報保護）

1. 当社およびお客様は、相手方から個人を特定する情報（以下「個人情報」といいます。）を受領した場合には、その個人情報の取扱いと利用について個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、『個人情報保護マネジメントシステムー要求事項(JIS Q15001:2006)』の規範に準拠した厳重な管理を行ない、個人情報に対する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対し、合理的な安全対策を講じなければならないものとします。
2. 個人情報の漏洩等により個人情報の主体(本人)に経済的、精神的損害を与えた場合は、その個人情報の漏洩等を行った当社またはお客様が責任をもって対処するものとします。
3. 当社またはお客様は、個人情報の主体(本人)に前項の損害が生じ、もしくは、その恐れがあることを認識した場合は、直ちに相互に連絡を取り合い協力して対処するものとします。

第18条 （準拠法・裁判管轄）

本契約は、日本国法に準拠し、同法によってのみ解釈されるものとします。また、本契約に起因または関連する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

第19条 （協議）

本契約について疑義が生じた場合は、当社およびお客様は、信義誠実の原則に従い、協議解決するものとします。

以上

LIVE UNIVERSE SLA(サービスレベルアグリーメント)

株式会社ユニリタ（以下「当社」）は、お客様が LIVE UNIVERSE 利用規約（以下「本規約」）に同意することを前提に、LIVE UNIVERSE を利用したサービス（以下「本サービス」）の提供について、以下の通りに保証します（以下「本 SLA」）。

1. 定義

「本 SLA」 では、次の用語を定義します。なお、本 SLA 記載の用語は、本 SLA にて定義されている用語を除き、本規約記載の定義に従うものとします。

(1)「ダウンタイム」：本サービスが完全に利用できない状態のことをいいます。なお、本サービスが連携する他のサービスについては対象外です。また、メンテナンスにより利用できない時間は対象外です。

(2)「メンテナンス」：お客様に事前に通知をして行う本サービスに対する保守作業のことをいいます。詳細はサポートポリシーを参照してください。

(3)「各月の稼働率」：当該月の合計時間から当該月の合計ダウンタイム時間を控除した動作時間を分子とし、当該月の合計時間で除した数値のことをいいます。

(4)「サービス」:本契約に基づいてお客様に提供する有償のサポート行為をいいます。なお、試使用など、原則無償のサービスは対象外です。

(5)「サービスクレジット」：当社からお客様に対して付与される本契約更新時の利用料の割引権をいいます。

2. 保証

(1) 本契約の期間中、各月の総時間のうち 99.5%以上の時間、本サービスのウェブインターフェースが正常に機能し、お客様が本サービスを利用できることを保証します。

(2) 本サービスは、様々なシステム連携をほぼ単一の UI から利用できるポータル機能を提供するにあたり、お客様が他システムの障害を本サービスの障害として誤解する可能性が考えられますが、本サービス以外の他システムの稼働を保証するものではありません。

(3) 当社が本 SLA の条件を満たさず、かつ、お客様が本規約を遵守している場合、次条の条件に従って、お客様はサービスクレジットを使用することができます。

3. サービスクレジット

(1)「本サービスの利用開始の初年度」においては、利用開始日から更新日の属する月の前々月末日までの平均的な各月の稼働率に応じて、更新日の属する月の前々日末日に、本項（3）表の計算方法に基づき、サービスクレジットが発生するものとします。

（例）利用開始日（2016 年 4 月 1 日）から更新日（2017 年 4 月 1 日）の属する月（2017 年 4 月）の前々月末日（2017 年 2 月末日）までの平均的な各月の稼働率に応じて、更新日の属する月の前々日末日（2017 年 2 月末日）に、本項（3）表の計算式に基づき、サービスクレジットが発生します。

(2) 「本サービスの利用開始の次年度」においては、当該年度の更新日の属する月の前月初日から次年度の更新日の属する月の前々月末日までの平均的な各月の稼働率に応じて、次年度の更新日の属する月の前々日末日に、本項（3）表の計算方法に基づき、サービスクレジットが発生するものとします。また、次々年度以降においても、同様とします。

（例）当該年度の更新日（2017 年 4 月 1 日）の属する月の前月初日（2017 年 3 月 1 日）から次年度の更新日（2018 年 4 月 1 日）の属する月の前々月末日（2018 年 2 月末日）までの平均的な各月の稼働率に応じて、次年度の更新日の属する月の前々日末日（2018 年 2 月末日）に、本項（3）表の計算式に基づき、サービスクレジットが発生します。

(3) サービスクレジットの発生日数は、下記の計算方法によるものとします。

平均的な各月の稼働率	サービスクレジットの日数
95.0% 以上 99.5 % 未満	7
95.0 % 未満	15

※計算にて小数点以下は切り捨て

(4) お客様は、サービスクレジットを、それが発生した当該年度の更新時のみに利用できます。

(5) サービスクレジットは、更新時に自動的に発生および適用されるのではなく、お客様がサービスクレジットの発生根拠を当社に示し、当社がサービスクレジット発生要件に該当するかどうかを調査し、当社が発生要件を満たすと認めた場合にサービスクレジットが発生するものとします。また、サービスクレジットは更新時に自動的に適用されるのではなく、お客様が明示的に当社に対して更新日の 1 ヶ月前までにサービスクレジットを使用する旨を通知することを要します。

（次年度以降の更新時まで持ち越して利用することはできず、当該通知がなされずに当該年度の更新時に利用されなかったサービスクレジットは消滅します）。

(6) 当社は、お客様からサービスクレジットを利用する旨の通知を受けた場合、更新時の利用料から発生したサービスクレジット分を割り引いて請求します。

(7) サービスクレジットは、他の金銭やサービスと交換したり、他人に譲渡したり、当社に対する債務と相殺するなど、本契約更新時の利用料の割引以外の方法で利用することはできません。

(8) 本サービスの利用期間が月単位の場合においても、1 年以上継続して利用する場合に限り、サービスクレジットの発生や利用に関しては年単位の場合と同様の取扱いとします。

(9) サービスクレジットは、本 SLA の不履行に対するお客様の唯一かつ排他的な救済手段となります。

4. 本 SLA の免責

本 SLA は、本サービスと API 等で連携するサービスには適用されません。また、（i）本契約の「不可抗力」に記載されている要因によって引き起こされた、または（ii）当社の一次的な管理

下にないお客様および/または第三者の設備機器に起因するパフォーマンスの問題にも適用されません。

5. 本 SLA の変更

(1) 当社は、本 SLA を変更することがあります。

(2) 本 SLA の変更内容は、本契約の更新時より適用されるものとします。

(3) 本 SLA を変更する場合、当社は、お客様に対し、原則として当社 Web サイトにて事前にその内容について通知します。お客様は定期的に当社 Web サイトにて、本 SLA の変更の有無を確認するものとします。

以上

LIVE UNIVERSE サポートポリシー

株式会社ユニリタ（以下「当社」）は、お客様が LIVE UNIVERSE 利用規約（以下「本規約」）に同意することを前提に、LIVE UNIVERSE を利用したサービス（以下「本サービス」）について、以下のサポート方針（以下「本ポリシー」）に基づき、LIVE UNIVERSE のサポート（以下「本サポート」）を行ないます。

1. 定義

「本サポート」 では、次の用語を定義します。なお、本サポート記載の用語は、本サポートにて定義されている用語を除き、本規約記載の定義に従うものとします。

(1)Web サポート

当社がお客様との間で本サポートに関する情報を交換するための Web サイト（以下「Web サイト」）経由で行うサポートをいいます。ユーザーは、Web サイトに必要情報を入力し参照することでき、障害に対する当社の回答も全て Web サイトにて閲覧可能です。

※Web サイト（http://tech.unirita.co.jp）での受付は 24 時間 365 日可能です。回答は当社営業日における 9 時から 17 時までとします。

(2)インシデント

お客様が登録する質問を「インシデント」と呼びます。インシデントは障害情報が登録されてから、インシデントが終了するまで本サポートにより管理されます。

2. 本サポートのスコープ（範囲）

本サポートのスコープは、本サービスのプログラムの瑕疵に起因する障害に対するサポートとなります。なお、以下については、本サポートの対象外です。

(1) 本サービスと連携する他サービスの障害などに関する質問の受付や回答

(2) 本サービスの障害以外の質問（利用方法や仕様など）の受付や回答

3. 本サポートの提供方法

本サポートは、原則として Web サポートとし、それ以外の方法での問合せや回答には対応いたしません。

(1)アカウントの登録

Web サポートの利用に際しては、Web サイトにアクセスするためのアカウント登録（ログイン ID とパスワードの発行）が必要となります。ログイン ID とパスワードの発行には数日かかる可能性がありますので、本契約後、速やかに当社に発行申請を行ない、アカウントを登録してください。なお、発行申請にあたっては、会社名とメールアドレスが必要となります。

(2)アカウントの登録数

3 名までアカウントを登録することができます。4 名以上の登録を希望する場合は別途ご連絡ください。

(3)アカウントの管理と変更

アカウントのログイン ID とパスワードはお客様の責任で管理するものとします。アカウント情報の変更および削除が必要な場合は速やかに当社に通知するものとします。

4. 重要度

障害の重要度は 1、2、3 で設定されます。インシデント登録時は 4 と設定されますが、当社の判断で重要度の設定を行います。重要度によってベストエフォート（最大限の努力）で次のような対応を行います。

(1)重要度 1：

次回のバージョンアップにて対応しなければならないもの

(2)重要度 2：

次回のバージョンアップでは対応しないが、いつかのバージョンアップでは対応をしなければならないもの

(3)重要度 3：

バージョンアップをしなくても回避が可能なもの

5. メンテナンス

本サービスのメンテナンスは月 1 回を予定しております。10 分～30 分間程度本サービスが中断する可能性があります。メンテナンスを行う場合には事前にお客様の管理担当者宛にメールでアナウンスを行います。

6. プログラムの修正

本サポートは障害に対応してプログラムの修正結果（障害の完全解決）を保証するものではありません。ベストエフォート（最大限の努力）で対応を行います。

7. 情報の著作権

本サポートにて発生する全ての情報の著作権は当社に帰属するものとします。当社はその情報をお客様の同意なしに FAQ として外部に公開することができます。その場合、お客様（ユーザー）が特定できる情報は全て削除して公開します。

8. インシデントの終了

次の場合、障害報告者の同意無しに、インシデントの終了が行われることがあります。

(1) 障害が終結したと当社が判断した場合

(2) 障害の原因が明確となり、その修正方法が確認された場合

(3) 障害が再現されないことが確認された場合

(4) 当社がお客様に連絡してから 2 週間以上応答がない場合

9. サポートの言語

サポートは原則として日本語で行われます。ただし、当社の判断により、英語でサポートを行うこともできます。

10. サポートに関する問合せ先メールアドレス

support@unirita.co.jp

以上