

SLA・サポート・メンテナンスポリシー

本SLA・サポート・メンテナンスポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）には、株式会社アビリカ R&D（以下「当社」といいます。）の提供する本サービスについてのサービス水準、登録ユーザーへのサポート、本サービスのメンテナンスに関する事項が定められております。本サービスをご利用になる方は、Degradation Prediction利用規約（以下「Degradation Prediction利用規約」といいます。）に同意する前に、必ず全文お読み下さいますようお願い致します。なお、本ポリシーに別段の定めがない限り、本ポリシーにおける用語はDegradation Prediction利用規約において定義された用語と同様の意味を有します。

1. 適用

本ポリシーはDegradation Prediction利用規約の一部を構成するものとします。

2. サービスレベル

1. 当社は、本サービスを安定して提供できるよう合理的な努力を行うものとします。但し、当社は本サービスの稼働率、応答時間、障害発生時の復旧に要する時間、登録ユーザーからの問い合わせへの回答及び対応に要する時間その他の事項について保証を行うものではありません。

2. 本サービスは、外部サービスと連携することがあり、本サービスの機能は当該外部サービスの変更その他理由により変更される場合があります。また、登録ユーザーが本サービスと連携する外部サービスを利用できない場合又は利用できる機能に制限がある場合、登録ユーザーは本サービスの全部又は一部を利用できない場合があります。

3. メンテナンス

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合には、登録ユーザーに事前に通知することなく、本サービスのメンテナンスを行うことができるものとします。

(1) 本サービスの機能改善（セキュリティの向上、復旧、インフラ更新及び外部サービス連携対応を含みますが、これらに限られません。）のために必要な場合

(2) 本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合

(3) コンピューター、通信回線等が事故により停止した場合

(4) 外部サービスに、トラブル、サービス提供の中断又は停止、本サービスとの連携の停止、仕様変更等が生じた場合

(5) その他、当社がメンテナンスの実施を合理的に必要と判断した場合

2. 当社は本サービスのメンテナンスを行う場合、登録ユーザーに事前に通知することなく、本サービスの利用の全部又は一部を停止又は中断することができるものとし、当社は、当該措置に基づき登録ユーザーに生じた損害について、当社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。

【2026年6月30日制定】