

2018年3月吉日

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ  
HULFT 事業部

## HULFT-WebConnect サービス仕様一部改訂のご案内

拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。

平素はHULFT 製品、サービスをご愛顧いただき、厚く御礼申し上げます。

この度、弊社「HULFT-WebConnect サービス（以下当サービス）」における、サービス仕様を一部改訂させていただきます。

今後もサービス向上に努めて参りますので、引き続き弊社サービスをご愛顧くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

### 記

#### 1. 計画停止予定の公開

当サービスのメンテナンス停止につきまして、これまで30日前にお知らせしておりましたが、今後は1年分の定期メンテナンス・スケジュールを公開させていただきます。また、停止の種別、停止タイミングについても定義いたしました。

#### 【サービス仕様書】

##### 改訂前

#### 3.3.1. 計画停止

障害等による不測の停止を除く、設備やネットワーク等の点検・保守等を目的とした、サービスを提供できない期間です。

##### 改訂後

#### 3.3.1. 計画停止

障害等による不測の停止を除く、設備やネットワーク等の点検・保守等を目的とした、サービスを提供できない期間です。

- ・計画停止につきまして、以下の種類を定めます。

**定期メンテナンス:** 3ヶ月毎の停止予定日時を1年先の日程まで公開します。実際に停止する場合、30日前にご案内いたします。

定期メンテナンスにおける実施予定事項は「臨時メンテナンス」の事項に加え、以下の内容となります。

「製品機能改善を伴うモジュール更新」

※ 5、8、11、2月を定期メンテナンス予定月とします。

**臨時メンテナンス:** 上記、定期メンテナンス以外の日時にて一時停止するメンテナンスとなります。原則30日前に停止予告いたします。緊急停止が発生する場合がございます。

臨時メンテナンスにおける実施予定事項は、以下の内容となります。

「セキュリティ関連などの緊急性のある対応」

・また、計画停止につきまして、実施タイミングを定める「メンテナンスウィンドウ」の定義を定めます。

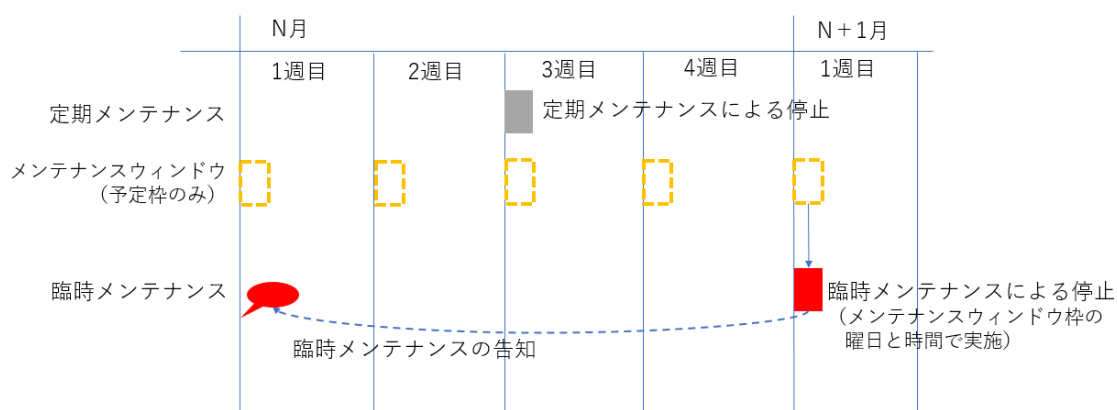
**メンテナンスウィンドウ:** 臨時メンテナンスの実施に際して、あるいは今後の定期メンテナンスの予定日程について、可能な限りこの条件にて日時を定める枠となります。

月曜日午前2時～午前3時（日本時間）

※14日、15日、16日、祝日を除く

※実施時は全リージョン一律に上記時間で実施

図：各種メンテナンスとメンテナンスウィンドウのイメージ



## 2. 品質を下回った場合の返金方法の変更

当サービスにてお約束する品質を、万一下回った場合の返金規定につきまして、後日返金方式から次回更新時の減額方式に変更させていただきます。

### 【サービス品質合意書】

#### 改訂前

保証する品質を下回った場合の対応

月額稼働率が 99.9%に満たなかった場合であり、その理由が当社の責に帰すべき事由に起因し、かつ、適用除外に該当しないと判断した場合には、お客様の申請（以下「返金申請」といいます）に基づいてお客様が既に支払った基本サブスクリプション料金の月額換算金額の 10%に相当する金額を返金いたします。

#### 改訂後

保証する品質を下回った場合の対応

月額稼働率が 99.9%に満たなかった場合であり、その理由が当社の責に帰すべき事由に起因し、かつ、適用除外に該当しないと判断した場合には、お客様の申請に基づいて、**障害発生月における**基本サブスクリプション料金の月額換算金額 10%に相当する金額をお値引きいたします。お値引きの適用は、**次回契約更新におけるお見積に対して適用**いたします。

上記変更に伴い、「サービス仕様書」「サービス品質合意書」を 2018 年 4 月 16 日に改訂いたします。

お問い合わせ：info@hulft.com

以上