

# 動画配信サービス クラストリームサービスレベル約款

## 第1条 (障害の定義)

本書において障害とは、利用者の責めに基づかない事由により、(株)アイ・ピー・エルが提供又は管理するサービス「動画配信サービス クラストリーム」(以下「本サービス」という)が、仕様に定められた動作をしないことをいう。

## 第2条 (料金補償)

本サービスの月間稼働時間が以下の条件に該当した場合には、(株)アイ・ピー・エルは利用者に対し、以下の補償をする。

- ・月間稼働時間率が99.9%未満99.8%以上 月額利用料金 5%減額
- ・月間稼働時間率が99.8%未満 月額利用料金10%減額

※月間稼働時間率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※1回あたりの障害時間について、1分未満は切り捨てとする。

例：1分20秒の障害が個別に10回発生した場合、累計障害時間は10分となる。

料金補償は、該当月の翌月末日までに利用者より(株)アイ・ピー・エルに減額の申し入れがあったものを補償対象とし、該当する対象サービスにおいて、今後請求される支払いに対してのみ減額が適用できる。

## 第3条 (免責事項)

1. 本サービスの第三者への販売及びその他本契約に規定する権利義務履行に際して、御利用者に損害が生じたとしても、(株)アイ・ピー・エルは自身に明らかに責がある場合を除き何ら責任を負わないものとする。
2. 本サービスの最終使用者の本サービス使用から当該最終使用者及びご利用者に直接的、又は間接的に生じたいかなる損害についても、(株)アイ・ピー・エルは自身に明らかに責がある場合を除き何ら責任を負わないものとする。
3. 本サービスに契約不適合等があり、そのことにより最終使用者が、本サービスを完全な形で利用できない事態が生じた場合であっても、(株)アイ・ピー・エルは当該契約不適合等に対し必要な対応を行うことで、その他損害賠償等につき一切の責任を負わないものとする。
4. (株)アイ・ピー・エルは、本サービスの品質及び機能に関して、技術上、又は商業上、その完全性及び正確性並びに有用性等につき一切の保証の責任を負わないものとする。
5. (株)アイ・ピー・エルは、本サービスに関して次の各号に定める事由によりご契約者、又は本サービスの最終使用者に対し損害が発生したとしても、一切の賠償及び保証の責任を負わないものとします。
  - (1). 天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力。
  - (2). 最終使用者が管理する端末装置、通信回線、その他最終使用者が本製品を利用するための設備の障害。
  - (3). 本製品とは無関係のソフトウェア、アプリケーション、データベース、システム、ハードウェア等に起因する障害。
  - (4). 最終使用者の責任によるコンピュータウィルスに起因する障害。
  - (5). 最終使用者による誤操作及び不正操作。
  - (6). その他、利用者の責に帰すべからざる事由。

- (7). メンテナンスに伴う停止。
- (8). 障害の発生時刻及び継続した時間を証明出来ない場合。
- (9). 利用者または第三者からの攻撃、妨害等による障害。