

サービス品質保証（SLA）

安心してサービスをご利用いただくために、Jootoは厳格な品質保証を提供しています。

概要

Jooto（以下「本サービス」とします）は、各月の稼働率（各月の合計分数から、各月のダウンタイム分数を減算し、各月の合計分数で割った数値のことです。）が99.95%以上となるように最大限の努力を行います。本サービスが稼働率の基準を満たしておらず、指定の期日までに申請があった場合、契約更新タイミングでのお支払い金額より、以下の定めに従い本サービスのご利用料金を減額いたします。

基準

各月の稼働率に対する減額率の基準は以下の通りといたします。

稼働率	月額利用料金の減額率
99.90%～99.95%未満	5%
99.00%～99.90%未満	10%
95.00%～99.00%未満	25%
90.00%～95.00%未満	50%
90.00%未満	100%

※年額プラン契約の場合、年額プランの利用料金を月割計算の方法で算定した「1ヶ月あたりの利用料金」を「月額利用料金」として計算します。また、次回契約更新月までに複数回基準を下回った場合は、減額率を合算して計算します。

対象プラン

- ・ビジネスプラン
- ・タスクDXプラン

なお、一定期間内でのトライアル契約等、契約の自動更新を前提としていないご契約の場合は除きます。

定義

- ・稼働率は外部監視システムから計測されたダウンタイムを元に計算されます。
- ・ダウンタイムとは、本サービスのご利用自体が不可となっている時間の合計とします。一部の機能に不具合が発生しているものの、主要な機能がご利用可能な場合はダウンタイムとしてカウントされません。

稼働率の提示

毎月第5営業日までに前月の稼働率を以下「稼働実績」に提示いたします。

稼働実績

2023年			2024年			
10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
99.84%	99.94%	99.82%	100%	100%	100%	99.99%

具体例

月額プランの場合

稼働率が基準を下回った翌月のご利用料金が割引

例)
4月の稼働率が99.93%の場合
→5月のご利用料金のみ、1ヶ月のご利用料金の5%分を値引き

→月額ビジネスプランを10ライセンスご契約中のお客様の場合、5月のご利用料金のみ
1ヶ月のご利用料金 13,000円(税抜) × (1 - 0.05) = 12,350円(税抜) となります。
※6月以降は通常料金となります。

年額プランの場合

月割り計算の方法で算出した「1ヶ月のご利用料金」×減額率の金額を、次回契約更新時に割引

例1)
2023年4月から年額プランをご契約
2024年1月の稼働率が99.93%の場合
→月割り計算の方法で算出した「1ヶ月のご利用料金」の**5%分**を、2024年4月の契約更新時に値引き

→年額ビジネスプランを10ライセンスご契約中のお客様の場合、2024年4月の契約更新時、
年間のご利用料金 117,600円(税抜) × (1 - 0.05) = 111,720円(税抜) となります。
※2025年4月の契約更新以降は通常料金となります。

例2)
2023年4月から年額プランをご契約
2024年1月の稼働率が99.93%、2024年2月の稼働率が99.89%の場合
→月割り計算の方法で算出した「1ヶ月のご利用料金」の**15%分**を、2024年4月の契約更新時に値引き

→年額ビジネスプランを10ライセンスご契約中のお客様の場合、2024年4月の契約更新時、
年間のご利用料金 117,600円(税抜) × (1 - 0.15) = 99,960円(税抜) となります。
※2025年4月の契約更新以降は通常料金となります。

フォーム申請

稼働率が基準を下回った場合、対象月の翌月末日までに[申請フォーム](#)より申請ください。
※期限の過ぎた申請はお受けすることができませんのでご注意ください。

なお、値引きを反映させた内容での注文書の再締結が必要となります。フォームより申請いただき次第、請求担当よりメールもしくはお電話にてご連絡いたします。

ご注意

下記の場合は品質保証の対象外となります。

- ・メンテナンスに伴うサービス中断
- ・災害などの不可抗力によるサービス中断
- ・本サービス以外の設備による不具合
- ・第三者からの攻撃、妨害
- ・お客様による約款または法令などの違反
- ・その他の事象により必要と判断された本サービスの中断