

「Salon's Mate」サービス仕様書  
(オープンクラウドマーケットプレイス)

サービス名 : 美容室・サロン向け顧客管理・売上管理システム「Salon's Mate」

1.04版  
2013/7/1  
株式会社日立システムズ

## 改版履歴

本紙の改版履歴は以下のとおりです。

項番	日付	改版理由	変更箇所	版数
1	2013/2/1	新規作成		1.00版
2	2013/6/1	サービス内容変更	3.3オプションサービス追記 5.2初期設定サービス追記 6.2システム利用時間明記	1.03版
3	2013/7/1	対応レシートプリンタ機種について追記	4.2 クライアントPC環境(お客様本部、店舗)	1.04版
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## 1.はじめに

「Salon's Mate」は、インターネット経由で利用する、美容室・サロン向け顧客管理・売上管理システム提供サービスです。本書は、株式会社日立システムズが提供する本サービスのサービス仕様を記述したものです。以下のサービスが対象となります。

- ・美容室・ヘアサロン向け顧客管理・売上管理システム「Salon's Mate」システム機能の提供
- ・上記に関わるデータの総合管理サービス
- ・上記に関わるサポートサービス、障害対応サービス

本書に記載されていない事項については、契約書の条項に従うものとします。

## 2.目的

本書は、「Salon's Mate」の製品仕様、機能、サポート内容を規定し、明確に定義する事を目的とします。

## 3.サービスの概要

### 3.1 システム機能の提供

システム基本機能のご提供により、お客様の以下の業務をシステム化します。

- (1) 予約業務（予約受付、変更、取消）
- (2) 来店受付業務（予約有り受付、予約無し受付、新規顧客受付）
- (3) 売上業務（売上登録、変更、取消）
- (4) 管理・分析帳票出力（店舗日報月報/担当者日報・月報/按分明細表）
- (5) 顧客管理(顧客カルテ)
- (6) スタッフ管理
- (7) 商品管理
- (8) マスタメンテナンス（オーナー用マスタ、店舗・スタッフ用マスタ）

### 3.2 サポートサービス・障害対応サービス

以下の内容にご対応します。なお、お問い合わせ回数は3回/月以内を想定しています。

- (1) 「Salon's Mate」利用に関するお問い合わせ
- (2) 「Salon's Mate」に関する障害発生時対応

### 3.3 オプションサービス

ご依頼により以下のサービスを有償で提供いたします。

- (1) レポート作成サービス(過去30日以内)
  - ・特定の利用者様の操作履歴
  - ・特定の利用者様の機能実施操作履歴
- (2) データベース復旧サービス
  - ・前日サービス終了後の状態でのデータベース復旧
- (3) 導入支援サービス
  - ・操作教育
  - ・初期データ設定(マスタ登録、データ移行)
- (4) ハードウェアセットアップサービス
- (5) パソコン保守サービス
- (6) 同一店舗内2台目PCサービス
  - ・同一店舗内に2台目以降のPCのサービス利用料を、1台目の価格より減額して、ご提供します。
  - ・ご利用条件については、ご相談を承ります。
- (7) データ保存期間拡張サービス
  - ・項番6.3 に記載の規定のデータ保存期間を超えて、システムに過去のデータの保存を希望されるお客様には、10GB単位でのディスク容量の貸し出しサービスを行っております。

## 4.システム構成

### 4.1 全体構成

データセンターを含むシステム全体構成は、下図4.1を前提としています。

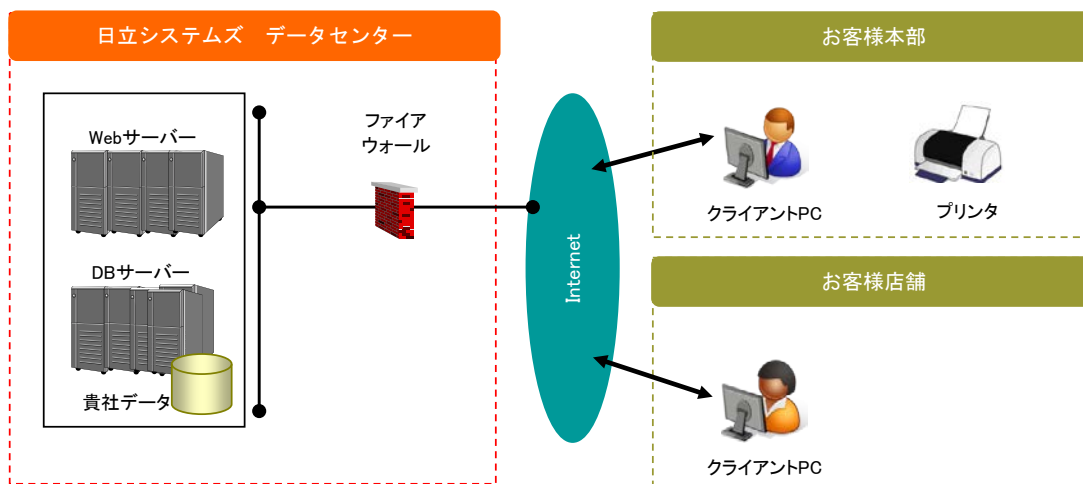


図4.1 全体構成

(データセンターについて)

- ・「Salon's Mate」基本サービスは、図内オレンジ枠内（ ）をサービス提供責任範囲とします。
- ・インターネットを通過する間のデータの保護の為に、防御措置として、HTTPS(※2)による通信を行っています。
- (※2)HTTPS:Hyper Text Transfer Protocol Secure(HTTP over SSL)の略、データを暗号化して送受信する通信規約
- ・外部からの不正アクセス対策として、ファイアウォールやワクチンソフトにて外部からのアクセスを防ぎます。

(お客様側設備について)

- ・本部側、店舗側のネットワーク回線、ネットワーク機器・PCはお客様にてご用意ください。
  - ・推奨スペックは、「表5.1 推奨環境」をご参照ください。
  - ・必要に応じてプリンタをご準備ください。
  - ・ライセンスについては、「Salon's Mate」インストールPC台数が課金対象となります。
- 但し、1台のPCで本部兼店舗機能をご利用頂く場合は、1ライセンスといたします。

### 4.2 クライアントPC環境(お客様本部、店舗)

お客様本部、店舗に設置するPCの性能、必須要件は以下のとおりです。

(1)快適にお使い頂くためのPC推奨環境

表5.1 推奨環境

1	CPU	2.0GHz以上
2	メモリ	4GB以上
3	HDD	10GB以上空きがあること
4	ネットワーク	ADSL、光ファイバーによるインターネット接続 100Mbps以上
5	ディスプレイ解像度	1024×768dpi以上
6	ウイルス対策ソフト	—

(2)本サービスをご利用頂くために最低限必要なクライアントソフトウェア(必須)

表5.2 クライアント必須ソフト

1	OS(オペレーティングシステム)	Windows XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1
2	インターネットブラウザ	Internet Explorer 8.0
3	EXCEL	Microsoft Excel 2003, 2007, 2010
4	帳票(PDF出力)	Acrobat Reader 9

※インストールされているソフトウェアなどの影響により「Salon's Mate」が正常に動作しない場合は、弊社のサポート範囲外です。

(3)インターネット回線について

弊社は、インターネット回線事業者・ISP(※1)の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。

(※1)ISP:Internet Services Providerの略(インターネットサービスプロバイダー)

(4)レシートプリンタについて

本サービスに連結可能なレシートプリンタの機種は、以下の通りです。

EPSON T-88V 80mm幅モデル

## 5. サービスご利用にあたって

### 5.1 利用開始までの流れ

お申し込みからサービス利用開始までは、以下の流れで進めます。

お手続き	お客様	日立システムズ	内容
<b>(1) 無料トライアル</b>			
お申し込み	◎	—	「まずは実際に使ってみたい」という方には、無料トライアルをご用意しております。トライアルのみのご利用も可能です。オープンクラウドマーケットプレイスよりお申し込みください。
準備	—	◎	弊社にてお申し込み受付後、準備が整いましたら、ご登録いただいたメールアドレスへ、インストール手順書URL、アプリケーションダウンロードURL、ユーザログインID、パスワードをお知らせいたします。
ご利用開始	◎	—	インストール手順書に基づき、アプリケーションをダウンロード、起動し、ログインしてください。システムをご利用いただけます。
<b>(2) ご利用</b>			
お申し込み	◎	—	ご検討いただきました結果、「導入したい」という方は、ご利用をオープンクラウドマーケットプレイスよりお申し込みください。
調整	◎	○	ご利用開始希望日によっては、お客様とご相談の上、日程を調整させていただく場合がございます。
準備	—	◎	弊社にてお申し込み受付後、準備が整いましたら、ご登録いただいたメールアドレスへ、インストール手順書URL、アプリケーションダウンロードURL、管理者ログインID、パスワードをお知らせいたします。
設定	◎	—	インストール手順書に基づき、アプリケーションをダウンロード、起動し、ログインしてください。ログイン後、「F1」押下により表示されるマニュアルをご参照の上、法人設定画面にてシステムの初期設定を行ってください。続いて、マスタ情報(店舗、スタッフ、システム利用者情報、商品)の設定を行ってください。
ご利用開始	◎	—	設定したユーザログインID/パスワードでログインし、システムをご利用いただけます。

◎:主担当 ○:補助 —:対象外

※日立システムズ役割の部分に関して、日立システムズから委託会社へ委託する場合があります。

### 5.2 初期設定サービス

本サービス利用申し込み受付後、本サービス環境に以下の初期環境設定を行います。

- (1)お客様専用のデータベース環境の構築
- (2)お客様管理者ユーザIDの登録

### 5.3 利用開始後の運用について

#### (1) 変更発生時

新店開設、閉店、移転などにより、各種マスタデータの削除や抽出が必要な場合、ご相談を承ります。顧客マスタなど、システムからのデータの抽出のご依頼に関しましては別途お見積とさせていただきますので営業担当までご連絡ください。

#### (2) 解約時

サービス利用解約の際、お客様と利用停止の日程を調整し、データセンターにてご利用IDの停止および各種マスタデータ、業務データの削除を行います。顧客マスタなど、システムからのデータの抽出のご依頼に関しましては別途お見積とさせていただきますので営業担当までご連絡ください。

## 6. システム提供機能詳細

### 6.1 ご提供機能

#### (1) 画面機能

別紙1.画面機能一覧をご参照ください。

#### (2) 帳票機能

別紙2.帳票機能一覧をご参照ください。

#### (3) CSV(※3)ダウンロード機能

別紙3.CSVダウンロード機能一覧をご参照ください。

(※3)データベースからデータを取り出すときに使われるファイル形式。

実体はデータをカンマ(",")で区切って並べたテキストファイルであるため、EXCELなどで開いて直接編集することが可能。

#### (4) バッチ(集計)機能

別紙4.バッチ機能一覧をご参照ください。

## 6.2 システムご利用時間

システムご利用時間は下記表6.1となります。

毎日夜間26:00～7:00の間はデータセンターにて集計処理、バックアップ作業を実施しますので、システムをご利用いただけません。

表6.1 システムご利用時間

項番	内容	該当日	時間
1	サービス利用時間	下記項番2,3を除く毎日	7:00～26:00(翌2:00)
2	電気設備の法定点検による運用停止日	指定日(事前連絡します)	指定時間帯
3	システム保守による運用停止日	指定日(事前連絡します)	毎月第3火曜日7:00～10:00が定期システム保守日となります。

## 6.3 データ保存期間について

システムのデータ保存期間は下記表6.2となります。

システムに保存中のデータは、日々式バックアップを取得します。

お客様起因のデータ損失が発生した場合は、<データベース復旧サービス>に基づき、バックアップデータより可能な限り復元いたします。(オプション)

表6.2 データ保存期間

項番	内容	保存期間	削除タイミング・対象
1	お客様情報(カルテ)	原則期限なし	なし
2	伝票情報	最大3年度分(当年度分+過去2年度)	新年度初月、過去3年度以前データ

※データ容量が1店舗あたりの想定(3GB/年・店)を超える場合、<保存期間拡張サービス>を推奨させていただきます。(オプション)

## 6.4 システムの一時停止について

### (1) 計画停止

以下に示す事由によりシステムのご利用を停止させていただく場合があります。

その場合、あらかじめシステムのトップ画面にて通知をいたします。

- ①電源設備の法定点検の実施により、計画停止する場合(年1回程度)
- ②ネットワーク回線事業者のメンテナンスなどの事由により、回線サービスが停止される場合
- ③サーバー機器やソフトウェアのメンテナンスの予防保守や緊急メンテナンスなどの事由により、計画停止する場合
- ④お客様の事由による、システムメンテナンスなどによりサービスを停止する場合
- ⑤その他、お客様と合意の上停止する場合

### (2) 緊急停止

以下につきましては、事前通知が不可能な場合があることをご了承ください。

- ①自然災害の発生などにより、センター設備の稼働や運用サービスを継続するのが不可能と判断し、緊急停止する場合

## 7. サポートサービス/障害対応について

### 7.1 サポートサービス

サポートサービスの対応内容は以下のとおりです。なお、本サービスは契約締結後からの提供とさせていただきます。

表7.1 サポートサービス対応内容

項番	項目	対応内容
1	サポートサービス対応内容	<p>(1)「Salon's Mate」利用に関するお問い合わせをお受けします。 以下のお問い合わせ内容が対象となります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「Salon's Mate」の操作方法に関するお問い合わせ</li> <li>②「Salon's Mate」の設定や技術的な問題に関するお問い合わせ</li> <li>③初期導入設定内容に関するお問い合わせ</li> <li>④サービスの仕様(各制限事項を含む)に関するお問い合わせ</li> <li>⑤「Salon's Mate」をインストールしている端末に関するお問い合わせ (「Salon's Mate」/Microsoft windows OS/Microsoft Office)</li> </ol> <p>(2) 電話、またはメールによるお問い合わせをお受けします。 電話による受付時間は、365日 9:00～21:00 となります。 (回答は翌営業日以降となる場合がございます。) ※メールによる受付には受付時間の規定はございません。</p> <p>(3) お問い合わせへの回答は受付順に順次対応します。 混雑状況により、回答まで暫くお待ちいただく場合がございます。</p> <p>(4) お問い合わせの内容によっては、回答までにお時間をいただく場合がございます。</p>

## 7.2 障害対応

障害時の対応内容は以下のとおりです。

表7.2 障害対応内容

項番	項目	対応内容
1	障害対応内容	(1) 下記の重大な問題発生時に対し、1 営業日以内にご連絡します。 ・「Salon's Mate」サービスの予期しない停止 ・「Salon's Mate」サービスの処理結果不正 (2) 対応時間: 1 営業日以内の通常サービス開始を目標とします。 (3) 「Salon's Mate」を利用するにあたって発生した障害について 障害原因を切り分けし、お客様へご連絡または対策を回答いたします。

## 7.3 連絡先

サポートサービスおよび障害対応の連絡先はご利用お申し込み後にお知らせいたします。

## 8. 備考

### バージョンアップに関して

弊社計画に伴う軽微な改善に関しては無償提供とさせていただきます。最新バージョンへの入替は自動で行われることをご了承ください。バージョンアップの通知は、メインメニューのシステムインフォメーション欄に内容・時期を表示いたします。

以上

(別紙1)画面機能一覧

No.	業務	機能	画面名	機能概要	
1	全体	ログイン	ログイン	システム起動時のユーザ認証	
2			ログイン確認	機能利用時のユーザ認証	
3		メニュー	メニュー	メニュー(店舗スタッフ用)	メニュー
4			メニュー	メニュー(法人管理者用)	
5			メニュー	メニュー(運用管理者用)	
6	店舗業務	売上伝票	売上伝票	売上伝票入力を行う	
7			按分入力	按分入力を行う	
8			商品選択	売上伝票で使用する商品を一覧から選択する	
9			値引率入力	金額から%で値引きを行う際に割合を入力する	
10		予約状況	店舗業務_予約状況	店舗業務_予約状況	予約状況を時系列で確認
11			店舗業務_スタッフ休日リスト	店舗業務_スタッフ休日リスト	スタッフの休日状況を確認
12		予約・来店受付	店舗業務_予約受付	店舗業務_予約受付	予約受付、来店受付を行う
13		本日の状況	店舗業務_本日の状況	店舗業務_本日の状況	本日の予約状況、売上伝票の一覧を表示(日付変更可)
14		顧客検索	顧客検索一覧	顧客検索一覧	顧客を検索する
15		顧客管理(新規顧客)	顧客情報ベース	顧客情報ベース	顧客管理画面のベースフォーム
16			店舗業務_顧客情報	店舗業務_顧客情報	顧客の基本情報を登録・表示(ヘッダに表示された内容)
17			顧客選択	顧客選択	顧客を選択する業務で呼び出されるダイアログ
18			顧客情報(アンケート)	顧客情報(アンケート)	顧客の来店時のアンケート内容を登録・表示
19			顧客情報(個人情報)	顧客情報(個人情報)	顧客の個人情報を登録・表示(権限チェック必須)
20			累計	累計	顧客の売上累計をドリルダウンで表示
21			サイクル	サイクル	顧客の来店サイクルとDM履歴を表示
22			カルテ	カルテ	顧客カルテの登録と表示
23			店舗業務_各種入力補助選択	店舗業務_各種入力補助選択	カルテで使用する入力補助を選択する
24			店舗業務_各種入力補助設定	店舗業務_各種入力補助設定	カルテで使用する入力補助を設定する
25			店舗業務_顧客管理・カラー薬液編集	店舗業務_顧客管理・カラー薬液編集	カラー時の薬液を登録・修正する
26			家族/紹介者	家族/紹介者	家族や紹介者を登録・修正する
27			予約状況	予約状況	顧客の予約状況
28			上様売上	上様売上	登録していない顧客の売上伝票入力
29			売上点検	稼働状況登録	稼働状況登録
30		店舗日報/月報		店舗日報/月報	店舗の売上日報・月報を表示
31		明細一覧		明細一覧	伝票の明細の一覧を表示
32		按分明細一覧		按分明細一覧	按分の一覧を表示
33		点検帳票		点検帳票	売上点検の帳票のメニュー
34		売上点検ベース		売上点検ベース	売上点検画面のベースフォーム
35		CSV出力		CSV出力	出力させるCSVのメニュー
36		売上点検 CSV出力期間指定		売上点検 CSV出力期間指定	CSV出力の期間指定
37					
38	その他メニュー	日付更新		伝票日付変更	伝票日付の変更
40		顧客リストアップ	顧客リストアップ結果	パターンに合致した顧客の一覧表示	
41	マスタメンテナンス	共通	マスタメンテ一覧ベース	マスタメンテナンスのベース	
42			マスタメンテ詳細ベース		
43		店舗	店舗一覧(店舗情報)	店舗	法人内の店舗の一覧
44				店舗・新規修正	店舗情報の新規登録・修正
45			店舗定休日	店舗定休日	店舗の定休日の設定
46			店舗目標	店舗目標	店舗の売上目標、来店目標の設定
47			店舗グループ(店舗)	店舗グループ	店舗グループ一覧
48			店舗グループ・新規修正	店舗グループの新規登録・修正	
49		スタッフ	スタッフ一覧(担当者一覧)	スタッフ	スタッフの一覧
50				スタッフ・新規修正	スタッフの新規登録・修正
51			スタッフ定休日(担当者定休日)	スタッフ定休日	スタッフの定休日の設定
52			スタッフ目標(担当者目標)	スタッフ目標	スタッフの売上目標、来店目標の設定
53			システム利用者情報	システム利用者	ログインID・パスワード・権限の一覧
54				システム利用者・新規修正	ログインID・パスワード・権限を各担当者に設定
55			動作項目マップ	権限グループの表示/設定(法人で設定)	
56		商品	商品大区分	商品大区分	商品大区分の一覧(編集不可)
57			商品中区分	商品中区分	商品中区分の一覧
58				商品中区分・新規修正	商品中区分の新規登録・修正
59			商品小区分	商品小区分	商品小区分の一覧
60				商品小区分・新規修正	商品小区分の新規登録・修正
61			商品	商品	商品の一覧
62				商品・新規修正	商品の新規登録・修正
63			商品価格設定	店舗商品価格	各店舗で使用する商品の一覧
64				店舗商品価格・新規修正	各店舗で使用する商品の価格設定
65			按分パターン名	按分パターン	按分パターン名の一覧
66				按分パターン・新規修正	按分パターン名の新規登録・修正
67			按分パターン	按分作業工程	按分パターンを構成する作業工程の一覧
68				按分作業工程・新規修正	按分パターンを構成する作業工程の新規登録・修正
69			按分工程	按分作業工程名	作業工程の一覧
70			按分作業工程名・新規登録	作業工程の新規登録・修正	
71		作業区分	作業区分	作業区分の一覧	
72			作業区分・新規修正	作業区分の新規登録・修正	
73		顧客区分	顧客区分	顧客区分	顧客区分の一覧
74				顧客区分・新規修正	顧客区分の新規登録・修正
75		予約	予約	予約メニューの一覧	
76			予約・新規修正	予約メニューの新規登録・修正	
77		地域管理	地域管理	地域	各店舗の商圏の一覧
78			地域・新規修正	各店舗の商圏の新規登録・修正	
79	設定	システム管理	法人設定	サロンインフォメーションの履歴を表示	
80			PC登録	システムを利用できるPCの一覧	
81			利用PC・新規修正	システムを利用できるPCの登録	
82		サロンインフォメーション	サロンインフォメーション	サロンインフォメーションの新規登録・修正	
83			サロンインフォメーション・新規修正	マスタデータのCSVダウンロード	
84	入力補助	登録タイトル	登録タイトル	入力補助(入力候補)のタイトルの一覧	
85			登録タイトル・新規修正	入力補助(入力候補)のタイトルの新規登録・修正	
86		登録補助	登録補助	入力候補のグループのメンバーの一覧	
87			登録補助・新規修正	入力候補のグループのメンバーの新規登録・修正	



(別紙2)帳票機能一覧

No.	帳票名称	出力概要
1	店舗日月報	店舗の日次／月次売上
2	担当者日月報	担当者の日次／月次売上
3	月次売上集計表	該当月の日毎での売上

(別紙3)CSVダウンロード機能一覧

No.	ファイル	ファイル名称
1	実績系	売上実績(明細)
2		按分実績
3	顧客・DM系	顧客一覧(全て)

(別紙4) バッチ機能一覧

No.	バッチ名	機能	処理概要
1	日次集計処理	売上傳票を元にサイクル・戻り率の算出を行う 年計テーブルを作成する	売上傳票を元に以下の処理を行う ・来店サイクル計算 ・DM戻り率集計 ・顧客年計テーブル集計
2	日計テーブル集計処理	売上傳票を元に日計テーブルを作成する	売上傳票を元に以下のテーブルの日計データを作成する ・店舗商品別売上日計テーブル ・店舗小区別売上日計テーブル ・店舗中区分別売上日計テーブル ・店舗大区分別売上日計テーブル ・店舗別売上日計テーブル ・スタッフ大区分別売上日計テーブル ・スタッフ別売上日計テーブル ・スタッフ作業区分別売上日計テーブル ・顧客登録項目別日計テーブル ・日次点検テーブル

**美容室・サロン向け顧客管理・売上管理システム**  
**(Salon's Mate)**  
**サービス品質合意書**  
**(Service Level Agreement)**

第一版  
2013/2/1  
株式会社日立システムズ

## 改版履歴

本紙の改版履歴は以下のとおりです。

#	日付	改版理由	変更箇所	版数
1	2013/2/1	新規作成		第一版
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## 品質保証合意

お客様と株式会社日立システムズ(以下「当社」といいます。)は、美容室・サロン向け顧客管理・売上管理システム(Salon's Mate)(以下「本サービス」といいます。)のサービス品質に関連する事項について、以下のとおり、サービス品質合意(SLA: Service Level Agreement)を締結します。本紙が本サービスの品質に関する問題に対する、お客様の唯一かつ排他的な救済手段となります。

## 適用範囲

本サービスに対するSLAの適用範囲は、サービスを提供するサーバ、ストレージ、アプリケーション、データセンタ内のネットワーク機器のみとし、通信事業者またはインターネットサービスプロバイダの通信回線、お客様環境の障害、お客様がカスタマイズした画面や機能による不具合に対しては、適用されません。

## サービス品質

本サービスでは、下記品質項目に対し、サービス品質を設定します。サービス品質には、設定したサービス品質を保証し、満たせない場合に補償を行う目標保証型と、品質の維持に最大限努力し、品質の維持を約束するものでない努力目標型の項目があります。本紙では、下表の「保証/目標」列に「保証」と記載したものを目標保証型、「目標」と記載したものを努力目標型として記載します。

#	品質項目	概要	保証/目標	測定単位	サービス品質
1	サービス時間	本サービスを提供する時間	目標	時間帯	7:00～26:00(深夜2時)/365日
2	計画停止予定通知	定期メンテナンスに伴うサービス停止通知のタイミング、通知方法	目標	期間、方法	基本、定期アップデートは毎月第3火曜日7:00～10:00システム停止。作業の2週間前に管理者あてのメール通知および、サービストップページにおけるメンテナンス通知。
3	サービス稼働率	月内の計画稼働時間に対する実稼働時間	目標	稼働率(%)	99.99%以上 ((計画稼働時間－停止時間)÷計画稼働時間) 事前にお客様へ通知した定期メンテナンス、緊急メンテナンス時間は、停止時間に含まれません。
4	障害通知時間	障害検知から、指定漁れた宛先へ通知するまでの時間	目標	時間	当社監視または、お客様からの問合せによる障害検知から60分以内
5	サポートサービス提供時間(障害対応)	障害対応時の問い合わせ受け業務を実施する時間帯	目標	時間帯	電話:9:00～21:00/365日 メール:24時間/365日
6	サポートサービス提供時間(一般問合せ)	一般問合せの問い合わせ受け業務を実施する時間帯	目標	時間帯	電話:9:00～21:00/365日 メール:24時間/365日

## 免責事項

下記要因により、本紙に記載された品質が維持されなかった場合、本紙における品質保証の適用外とします。

- ・ 当社が適切に管理できない状況が発生した場合(例:行政措置、破壊活動、武力闘争、災害、ストライキなどの労働者の騒乱、未知のコンピュータウイルス等による攻撃など)
- ・ 当社の管理下でない通信手段や第三者のサービスの障害・停止・遅延が発生した場合。
- ・ 一定期間内に事前に通知した、定期メンテナンス、緊急メンテナンス。
- ・ お客様側の環境に起因する問題。
- ・ お客様もしくは、お客様が作業を委託した第三者による作為または不作為による問題。

### **本合意書の改訂**

本紙は、必要に応じて見直しを実施し、改定します。改訂時は、改版履歴に改訂内容を明記し、改訂版の発効30日前までに、お客様へ通知します。  
改訂版の発効までに申し入れ等のない場合、お客様は改訂版に同意したものとみなします。

—以上—