

Customers Mail Cloud サービス規約

本 Customers Mail Cloud サービス規約（以下「本規約」といいます）は、H E N N G E 株式会社（以下「当社」といいます）と本サービス（次に定義）を契約し、利用する法人・団体（以下「契約者」といいます）の間で締結されます。本規約により、当社が提供するウェブサイト（以下「当サイト」といいます）およびメールサーバーを使用した、電子メールの送信・受信、分析、管理に関する Customers Mail Cloud サービス（以下「本サービス」といいます）を提供します。本規約は、契約者が、第3条に基づき本サービスの利用申込みがあったときをもって締結され、有効となります。

第1条（規約の適用）

1. 本規約は、本サービスを利用するすべての契約者に適用されるものとします。
2. 本規約と個別の利用規約（以下「個別規約」といいます）の規程が異なる時は個別規約の規定が本規程に優先して適用されるものとします。

第2条（用語の定義）

本規約において、次の用語は次のとおり定義します。本規約に定めのない用語の定義は、関係法令および当社のホームページへの掲載等、当社が提供する別途案内で定めるところによります。

電気通信事業者	インターネット回線、ネットワーク機器、サーバー等、本サービスを提供するために必要な電気通信に係る設備を提供する事業者
メールサーバー	SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)を用いて電子メールの送信、および、エラーメールの受信・解析を行うプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。本規約では、後述するリレーサーバーとエラーサーバーを合わせてメールサーバーと呼びます。また、本規約では、メールボックスやこれにアクセスするためのプロトコル(POP3,IMAP 等)はメールサーバーに含みません。
エラーメール	電子メールを送信した、もしくは送信しようとしたときになんらかのエラーが発生した場合、メール送信者にこれを通知するメール。バウンスメール、リターンメール、不達メールなどと呼ばれることがありますが、本規約ではエラーメールと呼びます。
リレーサーバー	契約者が保有または利用するコンピュータから電子メールを受信し、宛先メールアドレスに対してこのメールを送信するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。電子メールを送信する際に宛先ごとのメール送信制御、送信ドメイン認証のための電子署名付与、送信ログの記録などのサービスを提供します。

エラーサーバー	エラーメールを受信し、宛先メールアドレス・エラーとなった理由などを分析・収集するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。
管理コンソール	リレーサーバー、エラーサーバーの設定や、各種メール配信レポートを契約者に提供するためのウェブアプリケーション。
API	エラーとなった宛先メールアドレスのリストなど、契約者が保有または利用するコンピュータ上のプログラムとデータまたは処理を連携するためのインターフェイス。
消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）の規定に基づき課税される消費税および地方税法（昭和25年法律第226号）の規定に基づき課税される地方消費税の合計に相当する額

第3条（契約の申込）

当社は契約者ごとにID（以下「顧客ID」といいます）を付与し、本サービスに係る契約を締結します。本サービスを利用するときは、当サイトにて当社が指定する方法により申込みを行います。当社は、本サービスの利用申込みがあったとき、申請者は本規約を読み、記載事項を遵守することに同意したものとみなします。

2.当社は本サービスの利用申込みに対し、本サービスを利用する上で必要なログインIDを発行すること（以下「承諾」といいます）により申込みを承諾します。また、申込みの承諾後、契約者の所在を当社からの電話または電子メールにより確認することがあります。

3.当社は前項の規定にかかわらず、本サービスに係る契約の申込みをした者が次の各号に該当した場合には、承諾を撤回することがあります。

- (1) 個人である場合
- (2) 本サービスの料金等の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがある場合
- (3) 本サービスの利用を停止されている若しくは契約の解除を受けたことがある場合
- (4) 申込みにあたり虚偽の内容を申し出た場合
- (5) その他当社の判断による場合

第4条（契約期間）

当社が承諾を行った日を本契約の開始日とします。本サービスの利用の初月は本契約の開始日から月末迄、初月以降は1ヶ月間有効とします。当社が行う本サービスの解除がない限り、解約希望月の前月20日までに契約者が行う本サービスの解約の申込みが無ければ継続して自動更新されるものとします。

第5条（契約者が行う本サービスの解約）

契約者が本サービスを解約するときは、サービス利用初月は月末まで、初月以降は解約希望月の前月20日までに、管理コンソールの「問い合わせ」フォームよりサービス解約の申込みを行います。契約者は本サービスの解約を申込んだ時点で未払いの利用料金または支払遅延損金がある場合、直ちにこれを支払うものとします。当社は解約希望月の月末をもって本サービスを終了します。

第6条（当社が行う本サービスの利用中止または解除）

契約者につき、次の各号の一に該当する場合には、当社は、契約者に対し何等の催告をすることなく、本サービスの提供を停止し、または本契約を解除することができるものとします。

- (1)債務の弁済の遅延、支払いの停止、または手形もしくは小切手の不渡りがあったとき、または債務の弁済を遅延するおそれがあると当社が合理的に判断したとき
- (2)破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、または特別清算開始等の申立があったとき
- (3)仮差押、差押、仮処分または競売等の申立があったとき
- (4)合併、解散または事業の全部もしくは重要な一部の譲渡または廃止を決議したとき
- (5)本サービスの運営を妨害し、または当社の名誉、信用を著しく毀損したとき
- (6)第三者の本サービスの利用に重大な支障を及ぼす行為をおこなったとき、またはそのおそれがあるとき
- (7)本サービスの利用申込書に虚偽の記載があったことが判明したとき
- (8)契約者が本契約の規定に違反したとき
- (9)契約者が送信するメールコンテンツ、または、宛先メールアドレスリストに起因するメール受信ブロック等が慢性的に発生し、本サービスの提供が著しく困難であるとき
- (10)評価版の利用開始から90日以上経過し、当社が契約者による本サービスの利用が無いと判断したとき
- (11)クレジットカード支払いの登録完了後、クレジットカード会社からクレジットカードでの支払いを承認できない旨の通知があったとき

2. 前項に基づき本サービスの提供が停止されている期間中においても、契約者は、当社に対する当該期間中のサービス料金の支払い義務を負うものとします。

3. 第1項に基づき本契約が解除される場合、契約者はその時点で有する当社に対する債務につき期限の利益を喪失し、直ちに全債務を一括して当社に支払うものとします。

第7条（契約の変更）

契約者は、氏名、商号、住所等、契約の申込みにて当社に申請した内容に変更があったとき、または、サービスプラン等本サービスに係る内容に変更がある場合、管理コンソールの「お支払い」または「サービスプラン」より契約内容の変更を行います。

第8条（契約の地位の継承）

法人の合併若しくは分割により本サービスに係る契約の地位の継承があったときは、合併後存続する法人若しくは分割により設立された法人は、当サイトにて指定する方法により契約内容の変更を行います。

第9条（契約に基づく権利・義務の譲渡）

本サービスに係る利用権および義務を第三者に譲渡することがあったときは、当サイトにて指定する方法により契約内容の変更を申請します。当社が、第3条（契約の申込）に従い利用権を譲渡する第三者を確認し、これを承諾した場合、その効力を生じることとします。本サービスに係る利用権の譲渡があったときは、譲受人は契約者が有していた一切の権利および義務を継承します。

第 10 条（本サービスの利用権）

本規約に基づき、当社は契約者のみに商用もしくは非商用の目的で本サービスを利用する権利を提供します。契約者が商用もしくは非商用のサービスを提供しており、メール送信機能の提供を目的として本サービスを利用することはできますが、当社が契約者に提供したメールサーバーから送信したメールは全て契約者の責任により管理・運営されていることとします。第 15 条（禁止行為）に違反する行為があると当社が判断した場合、当社は、第 6 条（当社が行う本サービスの利用中止または解除）に従い、本規約を解除することができます。

第 11 条（本サービスの内容および料金）

- 1.本サービスの利用料金は、初期費用、月額料金、従量制料金、および作業料金（以下「利用料金」といいます）からなるものとし、本サービスの内容および料金の詳細は、別途定めるものとします。
- 2.契約者が当社に支払った利用料金は、本規約に定める場合を除き、一切返金しないものとします。

第 12 条（支払方法）

当社は顧客 ID を用いて締結された契約の単位に、本サービスの利用料金、およびこれに係る消費税相当額をクレジットカードまたは銀行振込にて支払うものとします。

1.クレジットカードにて支払を行う場合、契約者が指定するクレジットカードの発行会社が定める規約に基づき支払うものとします。契約者はクレジットカードの支払について以下の各号に同意するものとします。

(1)契約者が指定したクレジットカードに変更があった場合、当社が定める方法により届け出るものとします

(2)当社がクレジットカードによる決済に必要な範囲で契約者の情報をクレジットカード会社および決済代行会社に通知することがあります

2.銀行振込にて支払う場合、当社は本サービス利用月の末日までに契約者に対して書面により請求するものとし、契約者は本サービス利用月の翌月末日までにその請求額を支払うものとします。なお、当該支払において、銀行振り込み手数料等の費用が生じる場合は、契約者がこれを負担するものとします。

第 13 条（消費税相当額）

利用料金に係る消費税相当額は、税率が改訂された場合、当然に変更されるものとします。

第 14 条（支払遅延）

契約者は、利用料金の支払いを怠った時は、支払期限の翌日から支払日の前日までの日数について、年 14.6% の割合で計算して得られた遅延損害金を当社に対し支払うものとします。

第 15 条（禁止行為）

契約者は本サービスの利用について、以下の行為を行ってはけません。

(1)当社が提供したメールサーバーを契約者以外の第三者が利用すること。契約者による受信許可 IP アドレス設定不備、ユーザ認証情報漏えいによる電子メールの不正中継もこれに該当します

(2)特定電子メール法または特定電子メール送信適正化法等の法令に違反する電子メールを送信すること

- (3)ポルノグラフィティ・アダルト、風俗、ギャンブル、猟奇に関するコンテンツ、その他社会通念上不快とされるコンテンツ、および公序良俗に反するコンテンツを電子メールで送信すること
- (4)当社および本サービスの名誉、信用を毀損する行為、もしくは第三者に不利益を与える行為を行うこと
- (5)宛先の存在が不明なメールアドレスに対して大量のメールを定期的送信すること
- (6)本サービスに係るソフトウェア、ウェブサイト、メールサーバー等の設備（以下「本サービスの設備」といいます）に対して破損、破壊、過負荷、障害を発生させること
- (7)本サービスの設備に対してリバースエンジニアリング等の技術をもちいてソースコード、動作方式、その他機密事項を引き出すこと
- (8)本サービスの設備に対して不正なアクセスまたは改ざんを行うこと

第 16 条（本サービスの機能・仕様の変更）

当社は、本サービスの機能向上、機能追加、または不具合修正等のため、契約者の承諾を得ることなく当社の判断において本サービスを構成するソフトウェアおよびサーバーのスペック・構成の変更を行えるものとします。また、ウェブサイト、メールサーバーなど IP アドレスをもつサーバーについて、本サービスの提供義務の運用上必要である場合、契約者に提供するサーバーの IP アドレスを変更することができるものとします。

第 17 条（本サービスの中断）

当社は、以下の各号に該当する場合、本サービスの提供を中断できるものとします。

- (1)本サービスを提供するため、当社が電気通信事業者より提供を受けているインターネット回線、ネットワーク機器、サーバー等の設備において、電気通信事業者の判断により保守、点検、工事が発生し、本サービスの提供を中断せざるを得ないとき
- (2)当社または電気通信事業者への電源供給の中断、天災、その他の非常事態が発生しとき、又は発生するおそれがあり予防措置が必要と当社が判断したとき
- (3)本サービスへのサイバー攻撃、不正アクセスなど当社の責に帰することができない事由により本サービスの提供を中断せざるを得ないとき

第 18 条（契約者への通知）

当社は第 16 条（本サービスの機能・仕様の変更）に定める機能・仕様の変更を実施する、または、本サービスに係るサーバーのメンテナンスを実施する場合、その 2 週間前までに契約者のメールアドレスに電子メールにて通知するものとします。また、第 17 条（本サービスの中断）に定めるサービスの中断がある場合、それが判明次第、速やかに契約者のメールアドレスに電子メールにて通知するものとします。ただし、セキュリティ上の緊急対応等やむを得ない事由による場合、この限りではありません。

2.前項の規定に基づき、当社から契約者への通知を電子メールの送信で行う場合には、契約者に対する当該通知は、それぞれ電子メールの送信がなされた時点から効力を生じるものとします。

第 19 条（本サービスの可用性保証）

当社は、相応の業務努力により本サービスの可用性を以下のとおり保証します。

- (1)本サービスが提供する管理コンソール・API への HTTP 接続およびメールサーバーへの SMTP 接続（以下「サービスへの接続」といいます）の可用性を本サービスの可用性保証の対象とします。
- (2)第 18 条（契約者への通知）による通知なく、一切のサービスへの接続が行えなくなった場合を本サービスの機能停止と定義します。一時的・部分的な機能停止について、契約者は第 25 条（契約者の義務）6 項および 7 項に同意することとします。また、本サービスの機能停止が第 25 条（契約者の義務）5 項に起因する場合は可用性保証の対象外とします。
- (3)本サービスの機能停止が発生した場合、別紙に定めるとおりサービス料金を減額いたします。

第 20 条（本サービスの廃止）

当社は本サービスの一部又は全部の提供を廃止することができるものとします。本サービスの一部又は全部を廃止する場合、当社は 6 ヶ月前までにその旨を契約者に通知するものとし、廃止する部分に係る契約は本サービスの廃止月の月末を持って終了するものとします。本サービスの一部又は全部の廃止により、契約者が何らかの被害を被った場合においても、当社は一切の責任を負いません。

第 21 条（情報の保護）

当社は本サービスの提供に伴い契約者より取得した情報、および、契約者が本サービスを利用した結果、本サービスに保存されるデータ（以下「保護すべき情報」といいます）を第三者に開示または提供しないものとし、または、本サービス提供のために必要な範囲を超えてこれらを使用しないものとします。前述にかかわらず以下の各号に該当する場合、当社は保護すべき情報を第三者に開示することができるものとします。

- (1)あらかじめ契約者との合意が得られている場合
- (2)法令または裁判所の命令又は業務遂行に基づき開示する義務を負う場合
- (3)契約者が本規約に違反し、または、本サービスの提供を妨害する行為を行った場合
- (4)国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力の必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

第 22 条（データの取扱い）

当社および本サービスは以下の各号の定めに従い、契約者から提供または伝送されたデータを取り扱います。

- (1)当社は、別紙に定めるサービス内容を提供するために必要なデータを除き、契約者が提供、伝送するデータの保存に関して一切の責任を負わないものとします
- (2)本サービスは、メールスプール等の一時的に保存されるデータを除きメールアドレスは暗号化を行った上で保存し、管理コンソール、API などサービス提供に必要な機能のみがこれを復号化できることを保証します
- (3)本サービスは、契約者から受信した電子メールに本サービスの内容を実現する上で必要なメールヘッダを付与することができるものとします
- (4)当社は、本サービスの品質向上・改善のため、宛先メールアドレスのドメイン、および、宛先メールサーバーから返却されたメッセージを収集・分析し、個人を特定しない集約された形でのみこのデータを利用できるものとします
- (5)当社は、サービス料金の算出または本サービスを適切に運用するために必要な設備増強のため、契約者の電子メール送信量、送信頻度等の数値データを参照・利用できるものとします

(6)当社は、本サービスのサポート対応等にて契約者から調査の要望があった場合、契約者の同意を得た上で、メールアドレスを含むデータにアクセスする権利を有します

(7)契約終了後は、契約者が提供、伝送したデータは当社の責任において全て削除します

第 23 条（損害賠償）

当社の責に帰する事由により契約者に対して損害を与えた場合、本規約に基づく当社の損害賠償の責任範囲は、当該損害の発生日から起算して過去 12 ヶ月間に当社に対して支払われた本サービスの料金の総額を上限とします。

第 24 条（免責）

本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず第 23 条（損害賠償）の範囲に限られるものとし、当社は、以下の事由により契約者に発生した損害については、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとし、

(1)天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力

(2)契約者の設備の障害または本サービス用設備までのインターネット接続サービスの不具合等契約者の接続環境の障害

(3)本サービス用設備からの応答時間等インターネット接続サービスの性能値に起因する損害

(4)当社が定める手順・セキュリティ手段等を契約者が遵守しないことに起因して発生した損害

(5)電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合に起因して発生した損害

(6)刑事訴訟法、犯罪捜査のための通信傍受に関する法律の定めに基づく強制の処分その他裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分

(7)その他当社の責に帰すべからざる事由

2.当社は、契約者が本サービスを利用することにより契約者と第三者との間で生じた紛争等について責任を負わないものとし、

第 25 条（契約者の義務）

契約者は本サービスの利用にあたり、以下の事項を守ることとします。

(1)本サービスを利用するために必要なインターネット回線および十分な帯域、DNSサーバー等の契約者側の設備は契約者の費用と責任において維持すること

(2)本サービスが提供する送信ドメイン認証(SPF および DKIM)を契約者のDNSサーバー上で開示した上で本サービスを利用すること。送信ドメイン認証の開示が無く、かつ、宛先メールアドレスから受信拒否や受信制限があった場合は当社による原因調査・対応は原則行いません

(3)本サービスが提供するログインID、パスワード、メールサーバーへの接続情報は、第三者に開示、貸与もしくは共有しないこと。また、第三者に漏えいしないよう厳重に管理すること

(4)接続許可IPアドレスまたはSMTP認証等、本サービスが提供するメールサーバーへの接続許可情報は、契約者が本サービスを利用する上で必要十分な範囲で適切に設定しこれを管理すること

(5)大量のメール送信については、本サービスが提供するメールサーバーの性能仕様を超えない範囲で適切に利用すること

(6)契約者は、メールサーバーへの接続エラーが発生した場合、DNSの再問合せ、メール再送など適切な手段を用いてリトライを行うこと。本サービスの可用性はメールサーバーを複数台提供することにより実現します。電子メールを受信するためのホスト名（Aレコード）はラウンドロビンにより契約頂いた複数台のメールサーバーのIPアドレスを応答しますが、メンテナンス停止や障害等により特定のメールサーバーへの接続が一時的に行えなくなる可能性があります

(7)契約者は、APIへの接続エラーが発生した場合、一定期間を置いた後にリトライを行うこと。管理コンソールとAPIはロードバランサと複数台のサーバーによって冗長化されていますが、ある瞬間の接続の確実性を保証するものではありません

第26条（知的財産権）

本サービスおよび本サービスを提供するためのウェブコンテンツ、ドキュメント、プログラム、その他の著作物に関する著作権、特許権、商標権、その他一切の権利は、当社または原権利者に帰属します。

第27条（規約の改定）

当社は本規約を随時改定することができるものとします。この場合、以降の本サービスの利用については改定後の規約が適用されるものとします。当社は本規約の改定を行う場合には、その旨を契約者に当サイトにて通知するものとします。

第28条（反社会的勢力等の排除）

当社および契約者は、自らまたはその役員（名称の如何を問わず、相談役、顧問、業務を執行する社員その他事実上経営に参加していると認められる者を含みます。）および従業員が、次の各号に記載する者（以下「反社会的勢力等」といいます）に該当せず、今後も該当しないこと、また、反社会的勢力等との関係を持っておらず今後も持たないことを表明し、保証します。

(1)警察庁「組織犯罪対策要綱」記載の「暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等」その他これらに準ずる者

(2)資金や便宜を供与したり、不正の利益を計る目的で利用するなど、前号に記載する者と人的・資本的・経済的に深い関係にある者

2.当社および契約者は、自らまたは第三者を利用して、次の各号に記載する行為を行わないことを確約します。

(1)詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いる行為

(2)違法行為または不当要求行為

(3)業務を妨害する行為

(4)名誉や信用等を毀損する行為

(5)前各号に準ずる行為

3.当社および契約者は、相手方が前各項に関して必要な措置を要請した場合には、これに協力するものとします。また、本条各項に違反する疑いがあるとしてその旨を通知した場合、相当期間内に当該通知に対して、回答するものとします。

4.当社および契約者は、本条各項に違反したとき（前項の回答が合理的な内容でない場合を含みます。）は、相手方に対して損害賠償義務を負うことなく、何らの催告なしにただちに本契約を解除することができるものとします。

第 29 条（裁判管轄）

本サービスの利用において生じた契約者と当社との間の紛争に関しては、準拠法を日本国法とし、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

第 30 条（協議）

本規約に定めない事項または本規約の履行もしくは解釈につき疑義を生じた場合は、契約者と当社との間で誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。

別紙

本別紙記載の事項は、契約者が契約した当該契約の内容に該当する記載のみが適用されます。

1.本サービスの内容

SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)を用いて電子メールの送信、および、エラーメールの受信を行うプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータと管理コンソール、API、および、メール送信を行うために必要なDNSレコードを以下のとおり提供します。

1.1.提供機能

本サービスは以下の機能を提供します。

1.1.1.管理コンソール

各種設定	本サービスが提供する機能を設定します。
配信レポート	配信グラフ、エラーグラフ、送信ログ検索・参照等、メール配信の結果に関する情報を提供します。
配信停止	本契約 第 15 条（禁止行為）5 項にある宛先の存在が不明なメールアドレスを記録し、次回以降のメール配信で該当するメールアドレスへのメール送信を行わないよう制御する機能を提供します。

1.1.2.A P I

API	本サービスの各種機能をプログラムから利用するためのAPIを提供します。
-----	-------------------------------------

1.1.3.サーバー

リレーサーバー	契約者が保有または利用するコンピュータから電子メールを受信し、宛先メールアドレスに対してこのメールを送信するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータ。メールを送信する際に宛先ごとのメール送信制御、送信ドメイン認証のための電子署名付与、送信ログの記録などのサービスを提供します。
エラーサーバー	エラーメールを受信し、宛先メールアドレス・エラーとなった理由などを分析・収集するプログラムを動作させるネットワーク上のコンピュータを提供します。また、メールを受信・解析し指定されたエンドポイントにデータ連携するインターフェイスを提供します。

1.1.4.D N Sレコード

ホスト名（正引き）	メールサーバーに付与したホスト名から IP アドレスが正しく問合せできる機能を提供します。
ホスト名（逆引き）	メールサーバーに付与した IP アドレスからホスト名が正しく問合せできる機能を提供します。
SPF レコード	リレーサーバーの IP アドレスを SPF の書式で記述した TXT レコードを提供します。契約者は、本サービスが提供する IP アドレスを直接契約者の DNS 上で公開せず、ここで提供する TXT レコードをインクルードすることで SPF を公開して頂きます。
SMTP ホスト名	リレーサーバーの IP アドレスを列挙した A レコード（以下「メール受信ホスト」といいます）。メール受信ホストは契約者から DNS 問合せがあったときにリレーサーバーの IP アドレスをラウンドロビンで返却します。契約者は本サービスが提供するリレーサーバーの IP アドレスに直接アクセスせず、SMTP ホスト名への DNS 問合せに対して応答があった IP アドレスにアクセスしてください。

1.2.提供条件

1 の契約者につき、以下条件にて本サービスを提供します。

項目	条件
ログイン ID	管理コンソールへのログイン ID を契約者に対して 1 つ提供します。契約者は自身の管理コンソールへログイン可能な ID を最大 5 まで作成することができます。
メール配信通数	月あたりに送信可能なメール配信通数は、サービスプラン内での利用を原則とします。サービスプランで規定された通数以上のメールを送信した場合、別途、千通単位での超過料金を頂きます。また、本別紙「管理コンソール」 「配信停止」にある機能を用いて、電子メールの送信を停止した通数については、メール配信通数に加算しません。
配信レポート	「管理コンソール」 「配信レポート」で提供する各種メール配信レポートを提供するために必要なデータは、40 日間保存し閲覧可能とします。保存期間を過ぎたデータは削除します。

1.3.性能仕様

本サービスは 1 台あたり以下性能のリレーサーバー、および、受信サーバーを提供します。

1.3.1.リレーサーバー

メール受信性能	1 時間あたり 20 万通の電子メールを受信する性能を有します。 SMTP 最大同時接続は 30 まで。
メール送信性能	1 時間あたり 10 万通の電子メールを送信する性能を有します。 ただし、宛先メールサーバーの負荷状況やポリシーによる受信制限などによる性能への影響が発生する可能性があるため、この送信性能を保証するものではありません。
メールサイズ	1 通当たり 2MByte まで。
メールスプール	30GByte まで。メールスプールの使用量が左記値を超えた場合、設備保護のため、SMTP 応答で一時エラー（400 番エラー）を返却します。

1.3.2.エラーサーバー

メール受信性能	1 時間あたり 20 万通の電子メールを受信する性能を有します。 SMTP 最大同時接続は 20 まで。
メールサイズ	1 通当たり 2MByte まで。

1.5.サポート

当社は、以下の内容に従い契約者からの問い合わせに対するサポートを行います。

項目	内容
サポート受付	管理コンソールの「問い合わせ」フォーム、または、以下電子メールにてお問合せを受け付けます。 hde-cm@hennge.com
サポート条件	会社名、ご本人様氏名、および、顧客 I D を電子メールに記載の上、お問い合わせください。顧客 I D が記載されていないお問い合わせについては、サポート対象となるメールサーバー等が当社で特定できないため、お問い合わせに対応できないことがあります。
サポート対応時間	当社営業日 10:00 ~ 18:00 時間外のお問い合わせについては、原則翌営業日より順次対応いたします。お問い合わせへの回答目安は 8 営業時間以内とします。

サポート範囲	<p>当サイトに記載されている本サービスの利用ガイドおよび良くある問合せをご確認頂いた上で解決できない場合に以下範囲のお問い合わせに対してサポートを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの仕様、利用方法、動作環境 ・本サービス導入に関するご相談 ・本サービスが正常に動作しない場合の原因調査、解決策の提示 ・本サービスの契約に係るお問い合わせ（プラン変更、解約等）
--------	--

サポート対応時間外のお問い合わせ対応・運用対応については、有償となります。当サイトのお問い合わせフォームよりご依頼ください。

2.サービスレベルアグリーメント(SLA)

当社は作業料金を除く月あたりの利用料金について、次のとおり SLA を適用します。

(1)当社は、第 19 条（本サービスの可用性保証）に定めた本サービスの機能停止が発生し、本サービスの月間稼働率が表 4 稼働率に満たなかった場合、表 4 稼働率に定めた率に相当する金額を返還します。

(2)月間稼働率は次の式に従って算出します。

$$\text{月間稼働率} = (1 - \text{累計障害時間}[*1] \div \text{月間総稼働時間}[*2]) \times 100$$

*1)累計障害時間は、第 19 条（本サービスの可用性保証）に定めた本サービスの機能停止が発生した時間（1分未満は切り捨て）を、料金月ごとに合算した時間とします。

*2)月間総稼働時間は、43,200 分 = 60（分）×24（時間）×30(日) とします。

(3)契約者は、SLA により料金の返還を請求するときは、対象となる料金月の翌月 15 日までに月間稼働率が表 4 稼働率に満たなかったことを示す証拠（本サービスが提供するメールサーバーの IP アドレスが記載された SMTP 通信ログ等）を添えて、当社サポート窓口に提出して頂きます。

(4)当社は、(3)の請求に基づき月間稼働率を調査した結果、SLA における料金の返還対象と判断した場合のみ料金の返還を行うものとします。

(5)料金の返還は、本サービスを翌月以降も引き続きご利用頂く場合、翌月の利用料金から返還対象の料金の減額するものとします。それ以外の場合、返還対象の料金を契約者が指定する銀行口座に振り込むものとします。

表 4 稼働率

料金月の稼働率	返還する料金
---------	--------

99.0%以上、99.9%未満	対象となる料金月の利用料金の 10%
95.0%以上、99.0%未満	対象となる料金月の利用料金の 25%
90.0%以上、95.0%未満	対象となる料金月の利用料金の 50%
90.0%未満	対象となる料金月の利用料金の 100%