

Soliton Cloud Video Switcher

サービス実施要領別紙

第 1 版 2021 年 3 月 株式会社ソリトンシステムズ

1. サービスシステムの稼働監視
24 時間 365 日とします（ただし 3 項の場合を除く）。
2. 本サービスの提供時間
24 時間 365 日とします（ただし 3 項の場合を除く）。
3. メンテナンスおよび事前通知
当社がメンテナンスのために予め計画してサービスシステムを停止する場合、日時及び停止期間を、原則その 10 日前までに、Web ページにて契約者に通知します。
ただし、当社が緊急を要すると判断した場合は、事前の通知なくサービスシステムを停止する場合があります。
4. データ保管国
本サービスにおいて、お客様データを保管する可能性のある国は日本国となります。
5. データ消去要件
解約時は、当社サービスシステムにある契約者の情報を解約日から 45 日以内に消去します。
契約者の情報は以下を含みます。
 - 1) 氏名・メールアドレスを含むアカウント情報
 - 2) 契約者がアップロードした動画・静止画・音楽などのデータ
 - 3) 利用履歴
6. サービス提供終了時の事前通知
6 ヶ月前までに Web ページや当社または当社の代理店が適切と考える方法にて契約者に通知します。
7. 当社が提供するソフトウェアのバージョンアップ
当社は、サービスシステム等のバージョンアップを必要に応じて行います。
8. サービス概要
本サービスは以下の機能を提供します。各機能の詳細はマニュアルをご参照ください。
 - 1) 当社映像中継製品（Smart-telecaster Zao-S / Zao App）の映像をクラウド上でリアルタイムに受信する機能
 - 2) 当社が動作実績を確認した映像中継製品の映像をクラウドでリアルタイムに受信する機能
 - 3) 受信した映像をサービス画面経由でリアルタイムに編集及び配信する機能
9. サービス指定ソフトウェア
本サービスで利用するサービス指定ソフトウェアは以下の通りです。
 - 1) Google Chrome ブラウザ

10. 契約期間と解約

- 1) 本サービスの契約期間は、利用開始申し込みを行った日に開始します。契約単位および最低利用期間は1ヶ月とします。自動更新はされず1ヶ月毎または1年毎に契約は終了します。1ヶ月は31日と定義します。
- 2) 本契約期間中途において購入したプランを解約する場合でも日割による精算はおこなわず、契約期間分全ての料金のうち未払分を当社または販売代理店に支払うものとします。契約者が前項により購入したプランを解約した場合、契約者は解約日から30日以内に未払いの料金を当社または販売代理店に支払うものとします。当社は、いかなる場合でも受領済み料金の返金を行いません。
- 3) 当社は、契約者の本サービス終了時において、契約者に関する全ての情報について返却の義務を負わないものとします。ただし、責任を持って契約者に関する当社サービスシステムに格納されている契約者の情報をデータ消去要件に従って消去するものとします。必要なデータのバックアップ等は契約者の責任となります。

11. 本サービスの契約単位

- 1) 本サービスには無償で利用可能なFreeプランと有償のProプランがあります。Proプランには1ヶ月毎の契約と12ヶ月の長期利用契約があります。
- 2) Freeプランは2映像を受信し、月6時間のサービス利用が可能です。Proプランは6映像を受信し、月50時間のサービス利用が可能です。50時間を超えた場合は、1時間単位での利用時間追加が可能です。両プランとも残利用時間は翌月に繰越されません。Pro12ヶ月プランは1年で600時間の利用が可能です。残利用時間の翌年への繰越はありません。1ヶ月は31日単位とし、時間はUTCを標準時間とします。
- 3) 契約単位はサービス利用開始日から1ヶ月とします。Proプランでの利用終了後はFreeプランに移行し、アカウントはそのまま利用可能です。
- 4) Proプラン利用料金の支払い方法は、クレジットカード決済と請求書払いが可能です。1時間単位での利用時間追加の支払い方法は、クレジットカード決済のみとなります。

12. 本サービスにおける禁止事項

「クラウドサービス実施要領」記載のほか、以下についても禁止とします。

- 1) 登録情報に虚偽の内容を登録、またはなりすまし行為
- 2) 当社がユーザーに対して発行した専用ユーザーID以外のユーザーIDを用いて本サービスを利用する行為
- 3) 当社または第三者の権利もしくは法律上保護される利益（知的財産権、営業秘密、名誉、プライバシー、肖像権、パブリシティ権、所有権を含みます）を侵害する行為
- 4) わいせつな映像・画像、児童ポルノもしくは、児童虐待に相当する映像・画像など公序良俗に反する、あるいはその恐れのある映像・画像を本サービスにアップデート、配信する行為
- 5) サプリミナル効果を意図した動画ファイルをアップロード・配信する行為
- 6) 犯罪的行為もしくはこれに関与ないしこれを助長する行為、またはそのおそれのある行為
- 7) 宗教活動、団体への勧誘行為や、人を自殺、自傷に誘引または勧誘する行為など当社が不適切であるとする行為
- 8) 暴力的または残虐的な表現を含む映像・画像や、差別を助長する表現を含む映像・画像、薬物の不適切な利用を助長する表現を含む映像・画像などを本サービスにアップデート、配信する行為
- 9) 本サービスのサーバー等に過度の負担を与える行為、またはその恐れのある行為。あるいは、契約上の権利の正当な行使の範囲を超えた過度な要求をするなど、本サービスの正常かつ円滑な運営に支障を与える行為

13. 本サービスにおける免責事項

「クラウドサービス実施要領」記載のほか、以下に免責事項を追加します。

- 1) 当社は、本サービスからのリンクにより遷移可能な第三者のウェブサイトやサービスの内容等の正確性、安全性その他のいかなる事項についても明示または黙示を問わず何らの保証も行わないものとし、お客様による当該ウェブサイトやサービスの利用による損害その他の結果について一切責任を負わないものとします。
- 2) お客様は、お客様による本サービスの利用に関連して第三者との間で権利侵害その他の事由により紛争が生じた場

合、お客様自らの費用と責任において解決するものとし、当社は一切責任を負わないものとします。

- 3) 当社は、本サービスの品質その他のいかなる事項（バグ等の不具合やセキュリティ等に関する欠陥および第三者の権利侵害の有無を含みます）についても、明示または黙示を問わず何らの保証もいたしません。

14. 本サービスの第三者への提供

- 1) 「クラウドサービス実施要領」第 12 条の 1) b.の記載内容にかかわらず、お客様は、当社と協議の結果承諾を得られた場合は、本サービスの第三者への提供・再販を行うことができるものとします。

15. 本サービスの取得情報の内容と使用目的

本サービスでは契約者、サービス利用者に関連する以下の情報を取得します。

1) 契約時に取得する情報

契約者の氏名及びメールアドレスを取得します。サービスシステムの構成、取引の履行および販売情報管理、サポートサービスの提供、契約者への通知に使用します。また、当社に関連する製品・サービス・セミナー・イベントのご案内、アンケート調査や当社製品に関する各種協力のお願いに使用することがあります。

2) サービスのログに記録される情報

サービスイベントの監査、障害調査に使用します。以下の情報が含まれることがあります。

システムログ（アカウント、操作端末の IP アドレス等の情報、映像中継製品のステータス情報）

16. サービス品質保証制度

- 1) 本サービスが提供する以下の機能について、利用可能な時間をサービス稼働時間とし、月間における稼働時間の割合（稼働率）が 99.5%以上であることを保証します。

a) Smart-telecaster Zao Cloud Video Switcher のサービス画面へのアクセス

- 2) 当社の規定による測定の結果、特定の暦月においてサービス稼働時間が保証値未満となった場合、下記の定めに従ってサービス利用料金を契約者に返金します。但し、この返金額は、当該月のサービス利用額を上限とします。

サービス停止時間が 3 時間以上 3 日未満 (サービス稼働時間 99.5%~90%)	月額定価料金（消費税は除く）の 10%
サービス停止時間が 3 日以上 15 日未満 (サービス稼働時間 90%~50%)	月額定価料金（消費税は除く）の 50%
サービス停止時間が 15 日以上 (サービス稼働時間 50%~)	月額定価料金（消費税は除く）の全額

この場合の返金は、契約者からの申請に基づき、当社にてサービス稼働時間の算定を行ったうえで、原則としてそれ以降のサービス料金請求時に請求料金から減額する形で行います。なお、返金処理の時点でサービス契約が終了している場合またはサービス料金を前払いしている場合など、次回の請求がないか、3 か月以上先となる場合は、契約者指定の口座への振り込みなどにより直接返金を行います。

- 3) サービス稼働時間は、以下の計算式により算定します。

$(\text{月間総稼働時間} - \text{月間累計障害時間}) / \text{月間総稼働時間} * 100$

a) 月間総稼働時間は、毎月の初日から末日までの時間とします。

b) 月間累計障害時間は、当社が運用するサービス監視システムの記録に基づき決定します。

c) 故障・障害に拠らないサービス利用中のサービスの停止時間はサービスの稼働時間を含むものとします。

d) 品質保証の基準値は暦月の初日から末日までの期間において測定します。

- 4) 品質保証の基準に該当する事実が以下の各号の事由により生じた場合には、免責事項となり品質保証の対象とはなりません。

a) サービスシステムで使用している当社管轄外のシステム部分（データセンター、回線、他社クラウドサービス等）に起因して発生した場合。

b) サービスの性能・品質・セキュリティの向上のため、システムの停止を伴うメンテナンス（緊急メンテナンスを

含む) を実施する場合。

- c) サービスシステムの仕様によりフェールオーバーに伴う一時的な停止が発生した場合。
 - d) 天災・火災・戦争・テロなどにより障害が発生した場合。
 - e) DoS 攻撃やハッキングなどにより障害が発生した場合。
 - f) 契約に定める禁止事項・義務違反により障害が発生した場合。
 - g) サービスの導入に関連して発生した場合。
 - h) 稼働時間の算定がお客さまの計測のみにより認められる場合。
 - i) その他、不可抗力による場合。
- 5) 以下の各号のいずれかに該当する場合、品質保証及び減額・返金の対象となりません。
- a) 減額の対象となる本サービス利用契約が無償利用期間またはトライアルサービス利用時の場合。
 - b) サービス稼働時間に影響を及ぼさないシステム（管理系・監視系サーバー等）の故障または障害。
 - c) お客様保有の機器、当社が提供しお客様環境に設置する機器、当社サービスシステムへの通信経路での障害など、当社が直接管理する設備以外に起因して発生した停止の場合。
 - d) 本サービスの機能が正常に提供されている状態で、お客様操作またはお客様からの指定により当社が行った操作に起因して停止が発生した場合。また、当社からお客様に通知した作業をお客様が行わなかったことに起因して停止が発生した場合。
- 6) 減額・返金を申請する場合、別紙「クラウドサービス減額申請書（以下、減額申請書）」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、減額申請書に記載された当社窓口まで郵送してください。
- a) 減額申請書は、障害の復旧日を含む 30 日以内(消印有効)に郵送してください。
 - b) 品質保証の違背が発生した機能ごとに毎月 1 回限り申請できます。
 - c) 申請書および必要書類については、調査および減額・返金処理のみに利用いたします。
 - d) 申請書および必要書類の返却は、いたしません。

以上