

## Twilio サービス提供に関する品質保証基準

### 1. 目的

本 Twilio サービス提供に関する品質保証基準(以下「弊社 SLA」といいます。)は、弊社がお客様に対し Twilio サービスを提供するにあたり、Twilio 利用規約( <https://cloudapi.kddi-web.com/legal/> に掲載の利用規約をいい、以下単に「利用規約」といいます。)第 17 条第 1 項に記載の基準を定めるものです。なお、明文で定めるものを除き、弊社 SLA にて用いられる用語は利用規約において定める意義に従うものとします。

### 2. 適用

弊社からお客様へ提供されるサービス(弊社が提供していないものを除きます。以下「本サービス」といいます。)における弊社 SLA は、Twilio 社が定める以下の SLA (以下「原 SLA」)に準拠します。

- <https://www.twilio.com/legal/service-level-agreement>

原 SLA の内容に関し Twilio Japan 合同会社により公開されている参照翻訳版(以下「参照翻訳」といいます。)は以下の通りです。なお、原 SLA と参照翻訳の内容が相違する場合は、原 SLA の内容が優先します。

- <https://www.twilio.com/ja/legal/service-level-agreement>

### 3. 読み替え

本サービスについて、原 SLA を以下のとおり読み替えます。

#### 3.1 原 SLA, Section 1 (c)

変更前	変更後	備考
“Service Credit” means the <u>dollar credit</u> that…	“Service Credit” means the <u>yen denominated credit</u> that…	弊社 SLA におけるサービスクレジットは日本円建てとします。
…(i) with respect to the Twilio Services, Customer’s usage fees, <u>or (ii) with respect to the SendGrid Services, Customer’s email package fees,</u> …	…(i) with respect to the Twilio Services, Customer’s usage fees, <u>(削除)</u> …	SendGrid は本サービスに含まれないため、Section 1 (c)の記載のうち(ii)については除外します。なお、続く他の条項について「SendGrid」が含まれる場合(SendGrid の利用を前提とする条項を含みます。)も同様に除外します。

#### 3.2 原 SLA, Section 1 (e)

変更前	変更後	備考
(下表参照)	(下表参照)	Twilio Enterprise Edition については、弊社では、稼働率 99.99%を保証するオプション等を除く、それ以外の単体機能の個別提供のみとしております。従って、弊社経由で Twilio Enterprise Edition の単体機能をご契約いただいた場合であっても、稼働率 99.99%の保証は適用されず、これらについては、稼働率 99.95%の保証のみが適用されます。

Applicable Services	Monthly Uptime Percentage Threshold	Service Credit
“Services” as defined in the Agreement	99.95%	10% credit equivalent
<del>During calendar months in which Customer has purchased the Twilio Enterprise Edition</del>	<del>99.99% for Twilio Services</del>	<del>10% credit equivalent</del>
<del>During calendar months in which Customer has purchased the Twilio SendGrid Enterprise Solution</del>	<del>99.99% for SendGrid Services</del>	<del>10% credit equivalent</del>

## 3.3 原 SLA, Section 3 (a)

変更前	変更後	備考
…Customer must submit a request to Twilio through the <u>Twilio customer service portal</u> , available at <a href="https://www.twilio.com/help/contact">https://www.twilio.com/help/contact</a> , within thirty (30) days…	…Customer must submit a request to Twilio through the <u>Reseller’s Support inquiry form</u> available at <a href="https://cloudapi.zendesk.com/hc/ja/requests/new?_hstc=54146295.ce50aa3056a30560c6cc040e6291187b9a8e6.1583288870152.1597725595820.1598363123469.118&amp;_hssc=54146295.1.1598363123469&amp;_hsfp=1796406883&amp;_ga=2.109443462.283284308.1598363122-547745274.1487146524%EF%BC%895.1.1598363123469&amp;_hsfp=1796406883&amp;_ga=2.109443462.283284308.1598363122-547745274.1487146524%EF%BC%89">https://cloudapi.zendesk.com/hc/ja/requests/new?_hstc=54146295.ce50aa3056a30560c6cc040e6291187b9a8e6.1583288870152.1597725595820.1598363123469.118&amp;_hssc=54146295.1.1598363123469&amp;_hsfp=1796406883&amp;_ga=2.109443462.283284308.1598363122-547745274.1487146524%EF%BC%895.1.1598363123469&amp;_hsfp=1796406883&amp;_ga=2.109443462.283284308.1598363122-547745274.1487146524%EF%BC%89</a>	弊社 SLA に基づく請求に関しては、以下がお問い合わせ窓口となります。

---

[3122-547745274.1487146](tel:3122-547745274.1487146)

[524%EF%BC%89](#), within t

hirty (30) days…

## 4. 確認

本サービスについて、原 SLA に加え、以下の内容を適用します。

### 4.1 利用規約

弊社は、本サービスを利用規約に基づき提供します。利用規約の内容が、弊社 SLA および原 SLA のいずれかまたは両方と異なる場合、利用規約の内容が優先してお客様に対し適用されます。

### 4.2 カスタマーサポート

- (1) お客様からのお問い合わせは、当社所定の Web フォームを通じて 24 時間 365 日お受けいたします。弊社からのご回答およびサポートは原則として弊社営業時間内に行うものとし、ご回答期限については、弊社は可能な限り最短でご回答差し上げるよう努めるものとします。
- (2) 弊社からのご回答およびサポートについて、上記(1)以外のサポート(電話サポート・Web チャット/ビデオサポートを含みますが、これに限られません。)は行っておりません。

### 4.3 弊社 SLA に基づくサービスクレジットによる補償

- (1) 本サービスでは、すべての Twilio 利用料金が日本円建てとなります。弊社 SLA に基づいたお客様からのご請求に基づき弊社が行うお客様のアカウントへのサービスクレジットによる補償は、日本円建てによる Twilio ポイントのチャージをもって行われるものとします。
- (2) 弊社からの補償の際、お客様のアカウントに対し Twilio ポイントのチャージが行えない場合、弊社とお客様とでその後の取扱いを誠実に協議するものとします。なお、この場合であっても、現金による返金が行われないものとします。

2020 年 9 月 1 日 作成