みつもるん SLA・サポート・メンテナンスポリシー

制定日: 2026 年 9 月 14 日

最終更新日: 2026 年 9 月 14 日

本ポリシーは、みつもるんの提供、サポート、保守および障害時の基本方針を定めます。なお、本ポリシーはみつもるん利用規約の一部を構成するものとし、本ポリシーに別段の定めがない限り、本ポリシーにおける用語はみつもるん利用規約において定義された用語と同様の意味を有します。

1. サービス提供方針

当社は、合理的な技術的および組織的措置を講じ、本サービスの安定提供に努めます。ただし、稼働率、復旧時間、応答時間、生成時間または問い合わせ回答時間について数値による保証を行いません。

2. サポート窓口

問い合わせは、mitumorun@abilica-rd.co.jp または所定の問い合わせフォームで受け付けます。受付時間の基準は当社営業日の 9 時から 17 時です。受付時間外の問い合わせは、次の営業日以降に確認します。

3. 対応内容

当社は、契約、請求、アカウント、入力資料、生成処理、成果物、障害およびセキュリティに関する問い合わせを、内容、影響範囲、緊急性および調査可能性に応じて対応します。正式な設計審査、法令適合審査または専門家業務は、サポートに含まれません。

4. 計画メンテナンス

当社は、更新、セキュリティ対策、データベース保守その他当社が必要と判断した場合、本サービスを停止または本サービスのメンテナンスを行うことがあります。可能な場合は事前に通知しますが、事後通知となることがあります。

5. 障害および緊急停止

当社は、障害、不正アクセス、データ保護上の懸念、法令上の要請その他緊急性がある場合、影響拡大を防ぐため予告なく本サービスの機能を制限または停止できます。

6. 外部サービス

本サービスは AWS、OpenAI、Stripe その他の外部サービスに依存します。外部サービスの障害、仕様変更、利用制限、通信障害その他当社が合理的に制御できない事情により、本サービスが遅延または停止する場合があります。

7. 契約会社の協力

契約会社は、調査に必要な会社名、担当者、ジョブ ID、発生日時、操作、エラー表示および再現手順を提供し、認証情報、カード番号その他不要な秘密情報を送信しないものとします。

8. 変更

当社は、サービス内容または運用体制の変更に応じて本ポリシーを変更できます。重要な変更は適切な方法で通知します。変更の通知後、契約会社が本サービスを継続して利用した場合には、契約会社が本ポリシーの変更に同意したものとみなします。