

別紙C サービスレベル

本サービスのサービスレベルは以下のとおりとします。

1. サービスレベル指標

サービスレベル指標は以下のとおりとします。

No.	サービスレベル項目	規定内容	基準値又は基準とする内容
1	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認	当社 7 営業日前までにメール及びホームページで通知
2	サービス稼働率	サービスを利用できる確率	99.90%以上 (*1)
3	アップグレード方針 (*2)	バージョンアップ/パッチ管理の方針	適宜バージョンアップ及びパッチ適用を実施 事前にメール及びホームページで通知
4	平均復旧時間	障害発生から修理/改修完了までの平均時間	3 時間
5	システム監視基準	システム監視基準	1 時間ごとに PING 監視
6	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス	当社に届出した契約者の連絡用メールアドレス宛に連絡 ただし、緊急を要する場合には、当社が適切と判断する 方法にて通知を行うものとする
7	データ消去の要件	本サービスの契約終了/解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体の破棄の実施有無/タイミング、およびデータ移行など、契約者に所有権のあるデータの消去方法	本サービスの契約満了日または解約日から 30 日以内に 本サービス用設備に記録された資料等を消去する 契約者が希望する場合、バックアップ対象となったデータを無償で返還する
8	情報取扱環境	当社のデータ取扱環境	JIS Q 27001:2006(ISO/IEC27001:2005)を取得した データセンター事業者

(*1)： 弊社営業時間内のサービスレベル指標値です。(月～金 9:00～18:00 ※祝日及び当社指定の休日を除く)

サービス稼働率は、毎月 1 日から当該月末日までを対象期間としてサーバ毎に計算します。計算式は以下のとおりとします。

$$\text{サービス稼働率 (\%)} = (\text{総稼働時間[分]} - \text{障害時間[分]}) \div \text{総稼働時間[分]} \times 100$$

なお、計画停止・定期保守の時間は、障害時間に含まれません。

別紙C サービスレベル

また、契約者による対応措置が必要な場合、契約者の事情で対応措置を実施しなかった時間は、障害時間に含まれません。

(*2)： カスタマイズした場合、アップグレードは有償対応になります。