

netXCloud (type-S) サービスレベル定義書 (Ver1.0)

本ドキュメントは SCSK 株式会社(以下、当社とする)が提供するアウトソーシングサービス「netXCloud (type-S)」の共通的なサービスレベル目標を定義する。netXCloud (type-S) の個別のサービスに関するサービスレベル目標が定義される場合は、各サービス仕様書にて定義し、それを優先することとする。

1 可用性・信頼性

1.1 サービス時間

24 時間 365 日

※計画停止/定期保守除く

※システムの稼働に重大な影響を及ぼす問題が発覚した場合、緊急でメンテナンスを実施

1.2 計画停止予定通知

30 日前までにユーザポータルにて通知

※緊急時および不測の事態が発生した際はこの限りではない

1.3 サービス稼働率

各サービスの仕様書にて定める

1.4 アップグレード方針

当社判断により必要に応じて適宜実施

※事前通知方法は、計画停止予定通知に準拠

1.5 システム監視基準

当社規定に則りサービス基盤の監視を実施

1.6 障害通知プロセス

ユーザポータルにて連絡

1.7 障害通知時間

障害検知時から 2 時間以内

1.8 サービス提供状況の報告方法

ユーザポータルにて随時公開

2 サポート

2.1 サービス提供時間帯 (障害対応)

24 時間 365 日 (ユーザポータルにて情報提供)

2.2 サービス提供時間帯 (一般問い合わせ)

営業時間内 9:30-17:30 (メール)

※年末年始・土日・祝祭日を除く

※回答は翌営業日以降

※対応は当社営業日に準ずる

3 データ管理

3.1 バックアップの方法

ユーザポータルのスナップショット機能にて提供

3.2 バックアップデータの保存期間

ユーザポータルにてバックアップの頻度・世代を指定可能

3.3 データ消去の要件

有（サービス解約前の利用者によるデータ削除が原則）

4 セキュリティ

4.1 公的認証取得の要件

ISMS 認証取得（サービス基盤設置のデータセンター運用）

プライバシーマーク取得

4.2 情報取扱環境

24時間の有人監視、ICカードゲート、生体認証等のセキュリティ設備を擁したデータセンターにて管理。情報アクセス制限として、ネットワークアクセス制御とアカウント権限制御を実施。

4.3 情報取扱者の制限

ISMSに準拠した弊社運用管理規定により、入退室、情報アクセスについては管理責任者の承認のもと、限られた人間にだけ権限を付与。

4.4 セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ

アカウントは個人単位で割り当てられ、ログ追跡可能。

その他、共通事項

【サービス稼働率の測定に関して】

- サービス稼働率は以下の計算式に基づき算出

$$\frac{(\text{計画サービス時間} - \text{停止時間})}{\text{計画サービス時間}}$$

※計画サービス時間とは、計画停止・定期保守を除く年間のサービス時間

※停止時間とは、netXCloudが提供するべき機能が、全く提供できない状態であることを当社が認識してから、機能提供再開の連絡を実施するまでの時間

（ただし、ユーザ個別の環境などが原因の場合、インターネット接続など当社の制御外の原因による場合は除く。）

※連続5分以上の停止を停止時間として算出

【前提事項】

- 上述のサービスレベルは目標値であり、品質を保証するものではない。
- 本内容は2012年1月6日時点に定めた目標であり、当社の判断で予告なく内容変更を実施する可能性がある。

以上