

Service Level Agreement (SLA)

第1条 契約におけるSLAの範囲

(1) SLA対象サービス

本SLAの対象サービスは、株式会社インフォファーム（以下、「当社」といいます）が提供する『戦略箱ADVANCED for SaaS』について適用されます。

第2条 サービス提供時間帯

当社が提供するサービス提供時間帯は以下の通りとします。

(1) サービス提供時間帯：24時間365日（下記、計画停止を除く）

(2) 計画停止

・ 定期保守

停止時間帯 毎日 4:00～4:30

サーバOS やサービスの再起動、各種ログのローテーションなど、定期保守作業のために『戦略箱 ADVANCED for SaaS』のサービスを一時停止する時間帯で、契約者への事前通知を伴わないものです。

・ システムメンテナンス等

停止時間帯 原則月曜 0:00～6:00

サーバのメンテナンス、ソフトウェア更新、アプリケーションのバージョンアップなど一定の作業時間を要する際に停止する時間帯で、契約者への事前通知を伴うものです。

ただし、事情により上記の時間帯に停止できない場合は、契約者へ事前通知のもと、当社指定の時間帯になる場合があります。

なお、当社が緊急と判断した場合は、事前にお客様に通知することなく、サービスの全部または一部を停止することがあります。

第3条 SLAの設定

(1) 本サービスのSLAを以下の通り設定します。

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	基準値（設定値）
1	サービス提供時間帯	サービスが利用可能な時間	24時間365日 計画停止時間帯を除く
2	障害対応時間帯	障害対応を行う曜日、時間帯	当社営業時間
3	障害通知時間	当社が障害を認知し、障害状況の一報を通知するまでの時間（※1）	1時間 当社営業時間内に障害認知の場合
4	目標復旧時点（RPO）	データに損失が発生した場合の復旧時点	前回のバックアップ時点
5	目標復旧時間（RTO）	障害が発生してから復旧までに要する時間（※2）	24時間 データ障害を除く

※1 障害発生 の 起点時間 は、お客様からの申告により当社が障害と認知した時点、または、当社からお客様に障害の通知を行った時点とします

※2 復旧完了時間は、当社が問題の回復を認知、または代替手段の提供を行った時点とします

第4条 SLAの適用外

- ・天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・仮想サーバ提供者側の設備、インフラ等に起因する障害
- ・利用者の故意または過失に起因するサービス停止
- ・その他、約款に記載の当社責任外となる事象、現象

第5条 SLAの変更

当社は、本書の内容を変更する場合があります、変更の場合は事前に通知を行います。