

別紙B表

クラウド・アシスト・サービス「i-CAS」 サービスレベル指標

種別	サービスレベル	設定
可用性	サービス時間	24時間 365日 (保守等計画停止を除く)
	計画停止予告通知	10日前にメール・HPで通知
	サービス稼働率	基幹業務:99.5%以上 その他:99%以上
	ディザスタリカバリ	バックアップデータと予備システムで回復
	アップグレード方針	通常は月次にバージョンアップ
信頼性	障害監視間隔	基幹業務:10分以内
	サービス提供状況報告	月に1回、HP上に掲示
性能	オンライン応答時間	データセンター内の通常処理の応答1秒以内
拡張性	カスタマイズ性	利用画面上で設定可能
サポート	サービス提供時間帯	9:00-22:00(年末年始・土日・祝祭日を除く)
		原則的にメール対応
データ管理	利用者データのバックアップ方法	日次でバックアップ、5世代 アクセス者は管理者のみに限定
		システムデータのバックアップ保存期間
セキュリティ	公的認証取得	
	第三者評価	年1回、外部機関によりサービスの脆弱性に関する評価を受け、指摘には迅速対応
情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる社員等 セキュリティ管理者の許可を得た者に限定	
通信の暗号化レベル	SSL	

2011.08.13 改訂