

Digital Library における Service Level Agreement (SLA)

第1条 (本 SLA の対象範囲)

本 SLA の対象サービスは、MIC 株式会社（以下、「当社」と呼称します。）が実施する「Digital Library」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、以下のとおりとします。

但し時間帯により提供するサービスの範囲が異なります。

1. サービス提供時間帯

項番	サービス内容	基準値 (設定値)
1	デジタルコンテンツ管理サービス	24 時間 365 日 (計画停止等を除く)
2	保守支援・問い合わせ対応	当社営業日 10:00～12:00、13:00～18:00 (以下、当社営業時間と呼称します)
3	障害、異常に対する復旧作業	当社営業時間

2. 計画停止

サービス停止を伴う作業が必要となった場合に、作業実施日の1週間前までにメールにて通知を行います。但し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。

3. 定期メンテナンス停止

Digital Library は、毎月1回、定期メンテナンスを実施します。下記の時間帯の中で、10分～15分程度サービスをご利用頂けない時間帯があります。

毎月第4金曜日 00:00 ～ 09:00

- ・定期メンテナンスの実施に関しまして、メール等での事前案内はいたしません。
- ・第4金曜日が当社非営業日の場合、翌日以降にメンテナンスが延期される場合があります。

第3条 (SLA の設定)

1. 本サービスの SLA 設定項目

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	備考
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 ただし、事前通知した計画停止時間 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	障害発生時の対応	下述記載	
4	復旧情報通知時間	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	3 営業時間以内 但し当社営業時間内に障害認知の場合
5	計画停止の通知	定期的な保守停止の連絡確認を実施	あり (第 2 条の(2)計画停止に準ずる)
6	定期メンテナンス停止の通知	毎月第4金曜日の定期メンテナンスに関する連絡確認	なし (第 2 条の(3)定期メンテナンス停止に準ずる)

7	データ管理	定期的なバックアップの実施	毎日 1 回 1:00 フルバックアップ。 7 日間分を保持。
8	データ削除	ユーザが削除を行ったコンテンツの保持	なし。 削除が行われたタイミングでサーバから削除。

2. 障害発生時の対応

ユーザ業務が中断する障害の報告を受けてから、エンド・ユーザー様に一次回答されるまでに要する時間の目安。

・優先度別レスポンス目安

問題の優先順位	定義	応答目標時間	完了指針
優先度 1	実環境における障害で、業務遂行上、重大な影響・サービスが完全に停止し、業務を適切に続行できない	4 営業時間	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る
優先度 2	業務遂行に相当程度の影響・ソフトウェアの機能に問題があり業務を円滑に遂行できない	1 営業日	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る或いはエンド・ユーザー様が情報提供を受けた後、10 営業日を経過しても当社に対し返答がなかった時
優先度 3	業務への影響が少ない・問題の回避が可能でありソフトウェアの使用にも大きな影響が少ない	5 営業日	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る或いはエンド・ユーザー様が情報提供を受けた後、10 営業日を経過しても当社に対し返答がなかった時

上記の応答目標時間はすべて営業時間であり、夜間、週末、休日を含まない。

発生した問題の原因を製品による可能性があるとして判断した時点からの応答目標時間の目安である。

当日回答の目安は営業日サポート終業時間 4 時間前までに受けた優先度 1 の案件である。

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の場合、または、利用者の故意または過失に起因するサービス停止の場合は SLA の適用外とします。

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。