

# aishipサービス品質に関してのご案内

平成20年4月1日

種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定	備考
可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間	24時間365日 (計画停止/定期保守を除く)	計画停止時間はロックウェーブが個々に設定
	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	有無	30日前にメール/ホームページで通知	-
	サービス稼働率	サービスを利用できる確率	稼働時間 ÷ 全運転時間	99%以上	クライアントの基幹業務にかかわるシステム停止 稼働時間 = 全運転時間 - 停止時間
	アップグレード方針	バージョンアップ	有無	基本的に月1回のバージョンアップ ・事前にメールで通知 ・ホームページ上に公開	-
信頼性	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間	時間	1時間以内	-
	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス	有無	指定された緊急連絡先にメール ホームページ上で通知	-
	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	1分以内	-
	障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	時間	3分間隔	-
サポート	サービス提供時間帯 (一般問合せ)	一般問合せ時の問合せ受付時間帯	時間帯	(土日祝を除く) [お電話でのお問い合わせ] 11:00~16:00 [メールでのお問い合わせ] 11:00~18:00	ただし障害発生時はその限りではない
データ管理	バックアップの方法	バックアップ内容、回数、データ保管場所	有無	有 週次フルバックアップ 日時差分バックアップ NASへバックアップデータを保管	-
	バックアップデータの 保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	6ヶ月以上(基幹業務) 3ヶ月以上(上記以外)	-
セキュリティ	公的認証取得の要件	JIPDEC やJQA 等で認定している情報処理管理に関する公的認証が取得されていること。	有無	ISO27001/ISMS情報セキュリティマネジメントシステム認証取得済	-
	情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること	有無	有	利用者のデータにアクセスできる社員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限る
	情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること	有無	有	オフィスはICカードによる運用で入室可能な社員等を最小限に制限
	通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	SSL	セコムトラストシステムズ株式会社-セコムパスポートFor Webを使用(256ビットSSL暗号化)