

MIRACLE Vul Hammer SaaS SLA

1. はじめに

1.1 目的

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供する MIRACLE Vul Hammer SaaS のサービス内容について説明するものです。

1.2 対象者

本 SLA は、MIRACLE Vul Hammer SaaS を契約するすべてのお客様（以下、契約者）に適用されます。

2. サービスの範囲

サービスの提供範囲を以下に示します。

- MIRACLE Vul Hammer SaaS のユーザーズガイドに記載されている機能
- MIRACLE Vul Hammer SaaS に保持される契約者の IT 資産情報

3. サービスの提供時間

サービスは、24 時間 365 日提供します。

ただし、計画的なメンテナンスおよび臨時メンテナンス時間は除きます。

また、メンテナンスの際は当社指定の方法により事前に通知します。

4. 技術サポート

4.1 技術サポートの提供条件

技術サポートの提供条件を【表 1】に示します。

【表 1】技術サポートの提供条件

問い合わせ受付時間	制限なし
問い合わせ対応時間 (日本時間)	平日 9 時 ~ 12 時、13 時 ~ 18 時 (土日祝祭日、年末年始、当社指定日の除く)
問い合わせ件数	制限なし
問い合わせ方法	カスタマーサポートサイト (別途、当社より提供する資料を参照)
有効期間	MIRACLE Vul Hammer SaaS 契約期間内
同時対応件数	同契約者 (ID) あたり 1 件

4.2 技術サポートの提供範囲

技術サポートの提供範囲を以下に示します。

- MIRACLE Vul Hammer SaaS の導入を含む操作や設定
- MIRACLE Vul Hammer SaaS の UI や機能に関する不具合
- MIRACLE Vul Hammer SaaS の機能アップデートに関する情報

4.3 お問合せの終了条件

技術サポートの各問い合わせの終了条件を以下に示します。

- お問合せに対し、「ステータス」が「クローズ」となった場合
- お問合せに対し、契約者より返信がない期間が 30 日を超過した場合

4.4 Severity と TAT の定義

技術サポートの Severity（重要度）レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT（最初のソリューション案を提案するまでの時間）について【表 2】に示します。

【表 2】技術サポートの提供条件

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し、対象のシステムを用いた業務を継続できない場合（※5）	3 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を生じるものの対象システムを用いた業務が継続できる場合（※5）	3 営業日
3	障害や問題が発生するが、対象のシステムを用いた業務を継続できる場合	4 営業日
4	本サービスでの提供物に関する一般的な使用方法の質問	5 営業日

【注意事項】

- ※1 TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するもので、期間内に必ず障害が解決することを保証するものではない。
- ※2 問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合に、問い合わせを受け付けた旨のメールを返信することがある。
- ※3 早期復旧が困難な場合の代替措置について、別途、契約者と当社との取決めにしたがって実施する。
- ※4 契約者からの TAT に規定された期間未満の回答期日や時間の指定は受け付けない。仮に契約者から TAT の規定期間未満の回答期日や時間の指定を受けた場合であっても、当社は予告なく指定期日を超過できるものとする。
- ※5 技術サポートとしての問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発もしくは構築中の場合、Severity レベル 3 もしくは 4 とする。

5. メンテナンス

5.1 定期メンテナンス

毎週金曜日、18 時 ～ 27 時（日本時間）に計画的なメンテナンスを実施します。

定期メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用頂けないことがあります。

5.2 臨時メンテナンス

サービスの安定稼働のため、定期メンテナンス以外に臨時メンテナンスを実施する場合があります。

臨時メンテナンスによってサービスのご利用に影響がある場合、前日 18 時（日本時間）までに、当社指定の方法により通知します。

6. セキュリティと IT 資産情報保護

6.1 IT 資産情報の機密性

契約者の IT 資産情報は暗号化され、機密性を保持します。

6.2 IT 資産情報の整合性

契約者の IT 資産情報の整合性を保つために、定期的なバックアップを実施します。

6.3 IT 資産情報の可用性

契約者の IT 資産情報を常に利用可能とするため、冗長化を実施します。

7. 本 SLA の変更

当社は、契約者の承諾を得ることなく本 SLA を変更できるものとします。この場合、当社は契約者に対し、変更の内容を本サービスに関するウェブサイトへ掲載、または当社指定の方法により周知します。

MIRACLE Vul Hammer SaaS の名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。

その他会社名、ロゴ、並びに製品名などは該当する会社の登録商標又は商標である。

—以上—