

サービスレベル目標（SLO） Mail セキュリティ・クラウド

品質保証

サービス提供時間	24時間365日 ※24時間365日無停止での提供を保証するものではありません。
サービス稼働率	目標：99.9%以上/月（※計画停止・定期メンテナンスを除外） マaintenance：必要に応じて（非定期）
冗長化	仮想基盤によるHA構成を実施しています。

品質保証対象外

- ① HA機能による仮想サーバーの停止
- ② 仮想化ソフトウェアの不具合に起因する障害
- ③ 仮想サーバーのリソース（CPU、メモリ、ディスク）やネットワークのパフォーマンス低下
- ④ データセンター機能停止時のデータ保管

アプリケーション・データの管理

アップグレード方針	当社判断により、必要に応じ適宜実施します。
パッチ適用方針	当社判断により、必要に応じ適宜実施します。
データの管理	お客様の利用データは、お客様ごとに分かれた環境で管理しています。
データの消去	当社サービスを終了した場合、お客様の利用データは当社にてクリーンアップできるものとします。

障害・メンテナンス通知

障害通知時間	データセンター監視員より当社技術者に電話もしくは、メールにて連絡を受けます。
障害の告知方法	当社Webサイトで情報公開および必要に応じてお客様へメール配信を実施します。 ※障害発生後2時間以内にWebサイトで公開いたします。
計画停止	1週間以上前に弊社Webサイトで案内およびお客様へメール配信を実施します。

サポート

設定・機能利用方法のお問い合わせ	平日9:00～17:00(土・日・祝日、当社指定休業日を除く) Webフォーム・メール
------------------	--