

# サービスレベル目標 (SLO) Outbound Security for Microsoft 365

## 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） マンテナンス：必要に応じて（非定期）
冗長化	クラウドサービスプロバイダーの提供するサービスを利用したHA構成を実施しています。

## 品質保証対象外

- ①クラウドサービスプロバイダーの提供するサービスのフェイルオーバーによるアプリケーションの停止
- ②クラウドサービスプロバイダーの提供する仮想化基盤及びマネージドサービス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。
バッチ適用方針	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
------------------	--