

AceReal Apps サービスレベル仕様書

本仕様書は、サン電子株式会社が「AceReal Apps」において、ユーザーに提供するサービスレベルを定めるものです。

1. サービスの提供

(1) サービス時間

サービスの提供時間は24時間365日となります。また次のいずれかに該当する場合には、お客様への事前の通知又はお客様の承諾を要することなく本サービスの提供を中止または停止することがあります。

- ①サーバ、その他の関連する設備の定期的なメンテナンスを行う場合
- ②サーバ、その他の関連する設備の故障により保守を行う場合
- ③天災地変その他の不可抗力によりサービス停止を停止する場合
- ④サーバで稼働する当社開発ではないソフトウェア、OSに起因する障害が発生した場合
- ⑤電機通信の障害や遅延の場合
- ⑥法令に基づく場合

(2) サービスの中断・一時停止

当社の定める方法により、その旨をユーザーに通知するものとします。

(3) サービス終了

ユーザーに対し、3ヶ月前までに事前通知することにより、当社の裁量にてサービスの一部または全部を廃止させることができるとします。

2. サポートデスク

(1) サービス障害対応問い合わせ

障害対応時並びに一般問い合わせの窓口、受付時間は以下となります。

- AceReal サポートサイト
- URL <https://support.customer.acereal.jp/>
- 受付時間 365日24時間

(2) 障害通知プロセス

上記時間帯に1次報告をユーザーへサポートサイトにて通知いたします。経過報告/詳細もサポートサイトにて報告いたします。

(3) サービス提供状況の報告方法・間隔

障害発生時にはサービス提供状況をサポートサイトにて報告いたします。

3. サービスの運用

(1) ユーザー保有データのバックアップ

ユーザーは、ユーザー保有データを自らの責任において利用し、保管管理し、バックアップするものとします。

(2) ユーザー保有データの削除

業務用アプリ使用許諾契約が終了した場合には、当社は、当社の判断による任意の時点で、サーバ内に残存するユーザー保有データを消去・削除することができるものとします。

(3) システムデータのバックアップ

システムデータは、定期的にバックアップを行います。

(4) 稼働率

AceReal Apps は株式会社 IDC フロンティアから提供されている IDCF クラウド基盤上で稼働、データ保管されています。その為、稼働率は、IDCF フロンティアの基盤ポリシーに準拠します。

(5) AceReal Apps のセキュリティ

サーバ及びアプリケーションに対して定期的にセキュリティ問題が発生していないか監視及び確認を行います。

セキュリティの問題が発生・確認ができた際にはできるだけ速やかに改善を実施します。