

## SunDMS サービスレベル仕様書

本仕様書は、サン電子株式会社が SunDMS サービスにおいて利用者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。ネットワーク保守の為の計画停止に関しては年 4 回、1 時間程度となります。

#### (2) 計画停止予告通知

計画された保守停止に関する事前連絡は 1 ヶ月前、前日の 2 回行います。方法は利用者へメールでの通知となります。尚、緊急停止の場合は、直前または事後連絡となります。

#### (3) サービス提供終了の事前通知

サービス提供終了に関する事前通知は 6 ヶ月前に行います。方法は利用者へメールでの通知となります。

#### (4) 突然のサービス提供終了の対応

合併または会社分割、事業譲渡などでサービスの提供に関し重大な変化が生じた場合、サービス継続が可能であるか利用者へメールにて通知します。廃業等の場合、サービス継続は不可能となります。

### 2. サービスの運用・保守

#### (1) サービス稼働率

年間稼働率(%)の目標は 99%となります。

#### (2) 重大障害時の代替手段

他のクラウド事業者のサービスを利用し国内データセンターで暫定的な復旧を行います。

#### (4) 目標復旧時間(RTO)

RTO 目標値は 72 時間となります。

#### (5) 利用者保有データの保管期間

クラウドサーバ上に保管された利用者保有データの保管期間は SunDMS サービス利用契約開始日から利用契約終了日となります。利用契約終了日以降のデータに関しては 3 年以内にデータを削除します。尚、消去の完全性は保証いたしません。

#### (6) サービス解約時のデータポータビリティ

解約後、3年以内にデータを削除しますのでデータの可搬性/移植性はありません。尚、消去の完全性は保証いたしません。

### 3. サポートデスク

#### (1) SunDMS 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、対応時間は以下となります。

サン電子株式会社 M2M 事業部

■電話 0587-55-0161

■メール [support-suncomm@sun-denshi.co.jp](mailto:support-suncomm@sun-denshi.co.jp)

対応時間

平日（土・日・祝日・年末年始/盆休日は除く） 10:00～12:00 13:00～16:00

#### (2) 障害通知プロセス

上記時間帯に弊社営業担当より1次報告を利用者へ電話またはメールにて通知いたします。経過報告/詳細は弊社 SunDMS 運用担当者より利用者へ電話またはメール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、メンテナンス告知に併せてサービス提供状況を利用者へメールにて報告いたします。

### 4. セキュリティ

#### (1) データ保護の為の暗号化

保存データは暗号化しておりません。

#### (2) 通信の暗号化レベル

SSLにより暗号化しております。TLS1.0以上となります。

#### (3) マルチテナントでのセキュリティ対応

マルチテナントになります。アプリケーションレイヤーでのアクセスコントロール（企業単位）で情報隔離を行っております。

#### (4) データ漏洩、破壊時の補償、保険

保存データが漏洩、破損した場合、補償、保険等の対応はしておりません。

#### (5) 情報取扱者の制限

SunDMS サーバー管理者の許可を得た者に限定しています。

#### (6) セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ

ログ取得に関して、完全にトレースできる機構は構築していない為保証できません。