

ADFS on Cloud サービス仕様書 Ver2

大分類	関連プロセス	サービスレベル項目(SLO)	管理指標	備考	
システム運用基準	運用マネジメント	サービス提供時間	24時間/365日稼働 ※メンテナンスなどの時間は除く		
		管理・監視時間	24時間/365日		
		障害対応開始時間	管理・監視時間内	平日9:00~17:00 (土、日、祝日及び弊社指定休日を除く)	ベストエフォートとなる為、監視機能の不具合等が発生した場合は翌営業日での対応が基本となります。
		障害対策	冗長化	ADFS Proxy: 冗長構成 ADFS: 冗長構成 同期サーバ、AD複製は非冗長構成	
			セキュリティ対策	[機密性] インターネットからのアクセスはADFS Proxy (ワークグループ) のみとします。 [完全性] ADの情報は原則読み取り専用とし、書き込み・変更処理は行われません。 [可用性] ADFS Proxy: 冗長構成 ADFS: 冗長構成 SBT内部での脆弱性スキャン	
	サービスデスク	データ保全	バックアップ時期 保存期間 データリストア		お客様が誤って情報を破棄した場合等、お客様の都合でリストアを希望される場合を想定しております。
	障害基準	ダウンタイム	ADFS on Cloud ダウンタイム	ADFS on Cloud への接続不能状態が10分以上継続した状態の1請求月間の合計累積時間(分)です。 但し、10分未満の断続的な接続不能状態は除外致します。	
			ダウンタイムの前提条件	以下の場合には本SLOにおいてダウンタイムとはみなしません。 ①ADFS on Cloudに起因しない利用不可状態 ②SBTが通知を行ったメンテナンスによるシステム停止	①に関して、Office 365側の障害やおお客様のネットワーク障害等を想定しております。
		復旧定義	サービス復旧	弊社システム担当者が正常にシステムが稼働していることの確認が取れた状態。	
		障害起点	前提条件	管理・監視時間内に弊社システム担当者が障害発生と判断した時間を障害起点とします。	
サービス停止			システムが停止した時間 ※時間はシステムログにて確認		
復旧時間	サービス復旧	SBTが連絡したサービス復旧時間			
運用	障害連絡	障害連絡	障害検知から60分以内を目標とします。 (ただし、平日9:00~17:00 土、日、祝日及び弊社指定休日を除く) ※ベストエフォート扱となります。サポート時間外の連絡は翌営業日が基本となります。		
		復旧連絡	復旧確認から60分以内を目標とします。 (ただし、平日9:00~17:00 土、日、祝日及び弊社指定休日を除く) ※ベストエフォート扱となります。サポート時間外の連絡は翌営業日が基本となります。		
		メンテナンス連絡	システム停止を伴うメンテナンスは、5営業日前までにご連絡致します。ただし、緊急の場合はこの限りではございません。		
		連絡方法	電話・メール		
		障害有無の確認方法	弊社からの障害連絡 電話・メール 弊社からの障害連絡が行われていない場合には、サポート窓口にご連絡し、ご確認下さい。		
		サポート	認証サービスダウンに関する問い合わせ	平日9:00~17:00 (土、日、祝日及び弊社指定休日を除く)	お客様にて事前切り分けをお願いします。
			その他の障害に関する問い合わせ	平日9:00~17:00 (土、日、祝日及び弊社指定休日を除く)	お客様にて事前切り分けをお願いします。
			本サービスの仕様に関する問い合わせ	平日9:00~17:00 (土、日、祝日及び弊社指定休日を除く)	ADFS on Cloudおよび各種オプションの仕様についてのみ、その他連携サービスやクライアント証明書他システムでの利用に関するお問い合わせは対象外。 ADFS on Cloud Management Webをご利用の際には、予め「サイバートラスト デバイスID 利用約款」をご確認の上、同意したものとします。
			対応方法	電話、メールによるオフサイトでの対応 ※弊社代表窓口(申込書記載のご担当者様 5名まで)からの受付	
			問い合わせ先	お申込み後に送付の登録通知書に記載	
		監視	監視項目は弊社基準に従い、死活監視・サービス監視・ログ監視・外形監視・状態監視を実施		
		セキュリティパッチ適用	セキュリティパッチの適用は緊急性が非常に高い場合、優先度を上げ対応を行います。その他に関しては弊社基準に従い実施します。		
		アップグレード対応	OSおよびツールのアップグレードは運用業務に含まれません。		
サービス品質保証規定	請求	SLO (努力目標値) となる為、返金の対象外となります。			
	月間稼働率	当該暦月の総時間にユーザーの総数を乗じ、当該暦月に請求事由となる障害の影響を受けた全ユーザーのダウンタイムの総時間を差し引いた数値を当該暦月の総時間にユーザーの総数を乗じて得られた数値で除すことにより算出されます。 Microsoft AzureのSLAに合わせ、サービス稼働率は99.5%を目標とします。	【例】 1か月 (31日×24h=744) の間にユーザー数3,000の内、2,000ユーザーが8時間の間利用不可になった。 (744h×3,000 - 8h×2,000) ÷ (744h×3,000) =99.78%		