

SLO

可用性及び信頼性

項目	内容
サービス稼働率	99.9%以上
サービス提供時間	24時間365日(年中無休)
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none">● 定期メンテナンス<ul style="list-style-type: none">○ 原則、サービスを停止するようなメンテナンスは無い○ サービスの利用に影響が出る場合は、臨時メンテナンスと同様の連絡フローでアナウンスする● 臨時メンテナンス<ul style="list-style-type: none">○ 原則として、メンテナンス実施日時が決まってから、メンテナンス1時間前までにメール、ferret One 内でアナウンスする

障害時対応

項目	内容
障害告知時間	検知から3時間以内にメール、もしくはferret One 内でアナウンス
告知対象	影響があるクライアント

サポート

項目	内容
提供時間	<ul style="list-style-type: none">● 時間帯(日本時間)<ul style="list-style-type: none">○ 平日 10:00 ~ 17:00 (祝祭日除く)● 休業日<ul style="list-style-type: none">○ 土日、祝祭日○ 年末年始○ その他、弊社が指定した日<ul style="list-style-type: none">■ 詳細については都度お知らせを送付

提供手段	<ul style="list-style-type: none">● 言語<ul style="list-style-type: none">○ 日本語● 問い合わせ方法<ul style="list-style-type: none">○ 電話○ メール
------	---

データ管理

項目	内容
解約後のデータの消去	解約翌日から 30 日後にお客様のデータを削除
バックアップ	契約中のお客様のデータは毎日1回バックアップを作成。バックアップデータは以降 30 日間保存