

■ 『ZEAL DX-Learning Room』 サービスレベル目標(SLO)

2022年4月1日

●サービスレベル目標(SLO)とは

「ZEAL DX-Learning Room」(以降 DX-LR) は、お客様に安心して快適にご利用いただけるよう以下のサービスレベルを目標として定め、運用しています。

※ 目標に向けて最大限の努力を払っておりますが、目標値を下回る場合もございます。

分類	項目	内容	サービス目標
可用性	サービス稼働率	利用者がサービスを利用できる確率 (サービス提供時間 - 停止時間) ÷ サービス提供時間 × 100	99.99%以上
	サービス提供時間	利用者が利用できるサービス時間帯 ※計画停止時間を除く	24 時間 365 日
	計画停止	定期メンテナンス時間 その他必要に応じて通知	毎月第 3 木曜日 0:00-6:00 ※その他必要に応じてDX-LR上で通知
信頼性	回復時間	当社が障害と判断してから、回復するまでの時間	24時間以内
	障害通知時間 (平日10:00-17:00)	当社が障害と判断してから利用者に障害が発生したことを通知するまでの時間 ① 重大障害：サービスが 100%提供できない場合 ② その他の障害：上記に含まれない障害	① 2 時間以内 (担当者へのメールまたは電話) ② 3 時間以内 (担当者へのメール、およびDX-LRへの情報掲載)
	障害通知時間 (平日 17:00-翌10:00 休日、年末年始)	当社が障害と判断してから利用者に障害が発生したことを通知するまでの時間	翌営業日
データ管理	データの消去	契約満了後、データを削除するまでの期間	DX-LR上の登録データおよびお客様からの受領データは 契約満了後、1か月以内に削除
バージョンアップ	バージョンアップ	取り扱うBIツールのバージョンアップによるコンテンツ差異を訂正するまでの期間 ① 機能の削除等により、内容に基大な影響がある場合 ② 機能に大きな影響がない場合 ※ ベースコンテンツが対象となります	① リリース後、1か月以内 ② 四半期に一度チェックをして、 弊社内で訂正が必要と判断された場合は 翌四半期中に対応
サポート	提供時間	サポートを提供する期間	平日 (月～金) 10:00-17:00
	提供手段	回答を提供する手段	メールおよびルームへの書き込み
	応答時間	一次回答までに要する時間	1営業日以内
	回答時間	回答までに要する時間	3営業日以内

※ 以下の事象が発生した場合、サービスレベル目標(SLO)の対象外といたします

- (1) 利用者内のネットワーク障害や利用者の機器障害等、当社に非がなく、本サービスが利用できない場合
- (2) 世間一般的観点から想定外の事象が発生し、本サービスが利用できない場合

※ 本サービスレベル目標(SLO)は、2022年4月1日時点の情報となります。