

SIOS Coatiサービスレベル目標(SLO)

サイオステクノロジー株式会社(以下、弊社)は、「SIOS Coati」のサービスレベル水準を下記のとおり定め、運用しています。

【サービス時間】

1. Coatiは24時間/365日サービスを提供します。但しこれはメンテナンス等の計画停止やAWS障害の発生時を除きます。
2. 計画停止を実施する場合は、事前にヘルプデスク上でお知らせいたします。

【可用性】

1. 月間のサービス稼働率は、99.9%以上を目指します。
2. 原則として、アップデートを含むメンテナンス作業はオンラインのまま実施されるため、通常サービスの計画停止は生じません。

【信頼性】

1. 本サービスは特定のサーバーを持たない構成であり、その信頼性は基盤であるAmazon Web Servicesに依存します。
2. サービスが正常に提供されているかは監視されており、Amazon Web Servicesの状態に依らない不調についてはエンジニアが早急に対処いたします。
3. 本サービスにお客様の登録したシステム監視のためのデータは毎日無停止でバックアップされています。

【サポート】

1. お客さまに対するサポートサービスの提供時間は、以下のとおりです。
 - a. 月～金 午前9時～午後5時 日本時間(JST)
※日本の公休日は以下のカレンダー等でご確認ください。
(以下はサイオステクノロジー株式会社が提供するWebサイトではありません)。
<https://www.timeanddate.com/calendar/?country=26>
2. お問い合わせ方法
 - a. ヘルプデスクのマイページから、お問い合わせフォームに必要事項を記入して送信してください。
3. お問い合わせの内容
 - a. サービスに対する一般的なお問い合わせ、技術的な質問に、ヘルプデスクのマイページからお答えします。
 - b. サービスが利用できないような重大な問題が発生した場合は、問題の早期解決のために、弊社ヘルプデスク担当者から直接お客様へご連絡をさせていただく場合がございます。

【セキュリティ】

1. 公的認証の取得
 - a. 弊社では、"情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC 27001:2013)と個人情報保護マネジメントシステム(JIS Q 15001:2006)"を取得しており、情報セキュリティ管理、個人情報保護に努めています。
2. 情報取扱者の制限
 - a. 弊社内情報セキュリティポリシーで定めた管理体制に沿って、お客様のデータにアクセスできる本サービスの管理者を制限しております。
3. 情報取り扱い環境
 - a. 本サービスの運用に関わる者は、セキュリティ管理されたPCによって業務を行います。
4. 通信の暗号化
 - a. サービスの運用管理を行うPCとAmazon Web Servicesの接続環境は暗号化された通信を採用しています。

以上