

1. サービス運用

- (1) サービス提供時間  
24時間365日とし、99.5%の月間稼働率を保証します。  
ただし、メンテナンス時間を除きます。
- (2) 監視時間  
24時間365日(システムによる監視を含む)とします。
- (3) ログ保持期間  
アクセスログおよびバッチログを最低6ヶ月間保管します。

2. サポート

- (1) サポート内容  
Online Service Gate (以下、OSG)に関する問い合わせ対応を行います。  
・動作の不具合に関する対応  
・仕様確認に関するお問い合わせ  
サードパーティ製のアプリケーションおよびサービスについてはソフトバンク株式会社(以下、当社)サポート対象外となります。  
それらのアプリケーションをご利用中に問題が生じた場合、OSGIに原因があった場合のみ対応させていただきます。
- (2) サポート受付時間  
土、日、祝日および当社指定休日を除く 平日9:00~17:00(以下、当社営業時間)
- (3) 対応方法・サポート言語  
電話またはメールによるオフサイト対応  
問合せおよび回答ともに日本語のみ
- (4) 問合せ者  
契約者の代表窓口(申込書記載のご担当者様)のみ

3. 障害

- (1) 障害対応  
障害対応は時間帯により異なります。  
当社営業時間内 障害連絡  
障害対応  
復旧報告(復旧確認から60分以内を目標とする)  
当社営業時間外 ベストエフォート対応  
※システムによる障害通知より対応開始  
※詳細連絡は翌営業日
- (2) 障害対策  
OSGでは以下の障害対策を行っています。  
当社におけるセキュリティインシデント発生時は、サービス利用約款21条に則り補償させていただきます。
- (ア)冗長化  
WebサーバーおよびDBサーバーのいずれも複数台での冗長構成とします。  
また、Microsoft Azureを使用しており、負荷状況により自動でインスタンスの増減が実行されます。  
・Webサーバー  
2台以上(冗長化)およびバックアップ構成とします。  
・DBサーバー  
アクティブサーバー3台以上で複製保持します。
- (イ)セキュリティ対策  
・機密性  
データへのアクセスは暗号化され、かつ契約者指定のグローバルIPからのみ管理可能です。  
・安全性  
DB内の情報は暗号化されており、許可されていない修正からは保護されています。
- (ウ)脆弱性診断  
当社内部で脆弱性診断および対応を実施します。
- (3) 障害定義  
(ア)ダウンタイムの定義  
OSG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)をダウンタイムと定義します。  
接続不能状態とは障害により対象サービスが完全に停止した状態を指し、基本的なサービスの利用継続が可能な状態を含みません。  
また、以下の場合はダウンタイムとみなしません。  
・当社よりあらかじめ通知されたシステム停止  
・10分未満の断続的な接続不能  
・契約者のネットワーク障害など契約者環境に起因する場合  
・Office365など連携先サービス側の障害  
・OSGがシステムの基盤として利用しているMicrosoft Azureの障害  
・Online Service Gate サービス利用約款の第12条に該当する場合  
・OSGの認証機能以外(OSG管理画面など)の障害
- (イ)障害起点定義  
事前に告知がない状態でダウンタイムが発生した時間
- (ウ)復旧定義  
当社でシステムが正常に稼働していることを確認が取れた時間

#### 4. メンテナンス

##### (1) メンテナンス連絡

OSGサービスの機能変更やシステム要件の変更がある場合、事前に連絡をさせていただきます。ただし、以下の場合事前の連絡を行わない場合がございます。

- ・障害発生対応における緊急メンテナンス
  - ・他社(Microsoft Azureを提供しているMicrosoft社やデバイスIDを提供しているサイバートラスト社)起因によるメンテナンス
- 変更内容により連絡からメンテナンスまたはシステム要件変更の実施までの期間が異なります。

OSGサービスの機能追加/バグフィクス/機能改善	OSGサービスの停止を伴わない場合:1週間前 OSGサービスの停止を伴う場合:1ヶ月前
メジャーバージョンアップ/業務に影響のあるUI変更	1ヶ月前
サービス継続に必要な緊急メンテナンス	即日都度
メンテナンス後に問題が発生した場合の切り戻し	即日都度
機能の廃止	3ヶ月前
システム要件の追加	1ヶ月前
システム要件の削除	3ヶ月前

##### (2) 連絡方法

事前に登録いただいた契約代表者様および運用担当者宛にメールで連絡させていただきます。

#### 5. 補償請求

##### (1) 請求の前提条件

契約者への補償は、契約者が当社に請求した場合に限り実施致します。

契約者が本サービス仕様書に基づく補償請求を行う場合、障害の発生後3営業日以内に当社に補償請求の意思を報告し、障害発生の翌月15日

までにその請求の内容を裏付ける根拠となる資料の提示をお願い致します。

また、当該請求を行い得ることとなった日から、3ヶ月を経過する日までに契約者が請求をしなかった時は、本規定に基づく権利を失うものとします。

##### (2) 月間稼働率

月間稼働率は以下の通り算出します。

###### ・総時間

当該暦月の総時間にユーザーの総数を乗じたもの

例)一ヶ月(31日×24時間=244時間)×ユーザー数100=2440時間

###### ・障害時間

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合計時間

例)ダウンタイムが24時間、100ユーザのうち障害の影響を受けたのが10ユーザーの場合、  
24時間×ユーザー数10=240時間

###### ・月間稼働率

月間稼働率=(総時間-障害時間)÷総時間

##### (3) 補償内容

月間稼働率が99.5%を下回った場合、影響を受けた当該暦月の請求代金の10%を返還させていただきます。

ただし、補償事由が複数発生した場合においても、過去1年間に本サービスを利用するため実際に支払った利用料金総額を上限とします。

以上