ソフトウェアサポート、サービス及び保守

Unycom のための当社のソフトウェアサポート、保守及びサービスについて、以下にご説明致します。

1　サービス範囲

関連する契約に基づき、また、お客様が購入されたサービスレベルに応じて、本文書では、お客様の Unycom Software のサブスクリプション及びホスティングサービス、又は Software as a Service（「購入サービス」といいます）についてご説明します。
本購入サービスの範囲内において：

I. お客様は、関連する契約で定義された **Unycom Solution**（「本アプリケーション」といいます）を、かかる契約の規定の範囲内で使用することができます。

II. 当社は、お客様のサポートプランに従い、**アプリケーションサポート**を提供します。当社は、サポートサービスを以下の通り実施いたします。
   a. プロセス及びタスクを最新の方法で実施します。
   b. 訓練を受けた技術者が本サービスを行います。
   c. セキュリティ及びデータ保護の方針を整えています。
   d. 特定のプロセス（情報、承認、決定など）では、円滑で有益な連携を確保し、合意されたサービスレベル目標（SLO）を遵守するために、お客様の積極的なご協力が必要です。

III. 当社は、本合意又は関連する契約で規定された通り、また、ここに定められ合意されたサービスレベル目標 (SLO) に従い、**本アプリケーションをホストし**、本アプリケーションの実行に必要な**システム環境（「ホスト環境」といいます）をホストし、これを維持します**。

購入サービスは、以下の環境向けに提供されます。

- ホスト環境における本稼働システム
- ホスト環境におけるテストシステム

注：本文書の用語は、第 5 章「定義」において定められた通りの意味を有するものとします。本文書は、お客様と Unycom GmbH 間の合意における不可欠な部分です。

2　お客様の義務

定義された SLO を達成するためには、特に以下の領域において、いくつかのアクションやプロセスにおけるお客様のご協力が不可欠です。

- 連絡先：お客様は、当社との連絡窓口として 1 人又は複数のシニアレベルの個人（「クライアントサービスオーナー」といいます）を指定するものとします。クライアントサービスオーナーは、注文さ

れたサービスに関してお客様にお取りいただくアクションについて、お客様の社内承認ポリシーに従い決定を行う権限を有する方とします。クライアントサービスオーナーに関する変更がある場合には、前もって当社に通知しなければなりません。

- 情報：本合意に基づき当社が提供するサービスに影響を与える可能性があるシステムメンテナンスやその他の変更を実施される場合、お客様は適時に当社に通知しなければなりません。（これらの変更がお客様によって実施されるか、第三者サプライヤーによって実施されるかは問いません）
- 決定及び承認：お客様は、当社から求められた場合、決定や承認を遅滞なく行うものとします。
- お客様が注文した追加サービスを実施するために当社が合理的に必要とする全ての情報、データ、文書、コンピューターアクセス、施設及び作業スペースへのアクセスや利用を、お客様は当社に提供するものとします。
- Unycom チケットツール：お客様は、Unycom チケットツールを通じてのみ、当社にインシデントを報告するものとします。Unycom チケットツールが使用できない場合、お客様は一時的に、電話又は e メールによりインシデントを報告することができます。インシデントの重大度の分類は、まずお客様に行っていただきます。当社サポートチームは、重大度の分類が正確ではないと判断した場合には、その調整を行います。お客様は Uycom サポートチームに対し、可能な限り多くの情報、特にインシデントに関する情報をチケットでお伝えください。
    - どのような手順を踏みましたか、また、どこをクリックしましたか？
    - お客様のビジネスにどのような影響がありますか？
        - 例：ビジネスプロセスに予想以上の時間がかかる、ビジネスプロセスが遂行できない、など。
    - どのエリア、どのファイルでインシデントが発生しましたか？
    - そのインシデントは、他のエリアやケースでも起こっていますか？
    - そのインシデントは、ほかのユーザーにも起こっていますか？
    - インシデントのスクリーンショット
    - Unycom **問題レポートパッケージ**を含めるようにしてください。

3 サービス内容

購入サービスにおける当社の活動の概要をお伝えするために、本第 3 章では、関連する契約に基づき、また、お客様が購入されたサービスレベルに応じて当社が行うタスクについて、簡単にご説明します。第 4 章「サービスレベル目標（SLO）」では、本合意及び関連する契約の条件において、お客様が購入したサービスレベルに従い、当社が実施に同意する目標を定義しています。

3.1 Unycom アプリケーションのサポートプラン

本章で説明するサポートプランは、本アプリケーションの使用に関して当社が提供する全てのサポートレベルについて述べています。サポートプラン「PREMIUM」のサポートレベルは以下の通りであり、関連する契約条件の範囲内で適用されます。

- **アドバンスオンラインチケットツール**

当社は、ネームドユーザーと当社サポートチームとのコミュニケーションを一元化するために、オンラインチケットツールを提供します。アドバンスチケットツールの機能により、チケットの統合管理プロセスが実現し、IT & コンサルティングの追加サービスをオンラインでリクエストすることができます。Unycom チケットツールで受信した全てのチケットは、当社サポートチームが標準サービス時間内に対応します。

- **インシデントのレスポンスタイムの保証**

  インシデントが発生した場合、お客様は、保証されたレスポンスタイム内に一次診断を受領します。直ちに解決できない場合は、当該インシデントはそのタイプと重大度に応じて分類されます。

- **クライアントコントロールセンター**

  クライアントコントロールセンターは、Unycom の SaaS 環境に精通しており、Unycom チームへの直接のアクセスポイントとして活動します。クライアントコントロールセンターは、お客様を代弁するとともに、お客様への連絡窓口となります。

- **セルフヘルプリソース**

  Unycom は、本アプリケーションのための統合されたオンラインヘルプシステム（英語とドイツ語で利用できます）に加え、本アプリケーション（お客様が現在お使いのバージョン）に準拠した追加ドキュメントパッケージを提供します。

- **製品の改良と法改正に関する情報のニュースレター**

  Unycom は、今後の変更についての通知をシステム上で提供します（例えば、本アプリケーションのアップデートや、国際的な IP 関連の法改正などについて）。できるだけ早めにニュースレターの受信者を指定してください。リクエストされた変更の実施については、ここには含まれていません。別途ご注文及びお支払いいただく必要があります。

3.2 Unycom アプリケーションのホスティング

以下の章では、本アプリケーションのホスティングに関するサービスレベルについて説明するとともに、システム環境をホストし維持するために必要なサービスについてご説明します。ここでいうシステム環境とは、本合意又は関連する契約で規定された通りに、また、合意されたサービスレベル目標（SLO）に従って、本アプリケーションを実行するために必要となるシステム環境のことです。

Unycom のホスティングサービスは、合意されたサービスレベル目標（SLO）に従ってホスト環境において本アプリケーションを実行するために必要な IT プロセスを対象としています。本アプリケーションは、**第三者データセンタープロバイダー**のデータセンターでホストされます。お客様は、これについて認識し、同意するものとします。ホスト環境の本アプリケーションを通じてお客様が保存したデータは常に、**EU**、**スイス**、又は**リヒテンシュタイン**に物理的に保存されます。

お客様向けの Unycom アプリケーションのホスティングは、お客様と当社との間のホスティング契約で、又はお客様と当社との間の SaaS 契約の中で、かかる関連契約の条件に従い、合意されるものとします。

3.2.1 インストール、セットアップ、及びコンフィギュレーションの管理

Unycom は、インストール、セットアップ、及びコンフィギュレーションを管理することにより、本アプリケーションをホストする環境を、統合的に保守された最新のものとします。

これには以下を含みます。

- 合意されたSLOに従い、本アプリケーションを運用するために必要な、ホスト環境内のネットワーク、サーバー、オペレーティングシステム、ストレージシステム、及びホスト環境内のその他の関連運用コンポーネントのコンフィギュレーションを実行及び保守すること。
- SLOに沿った本アプリケーションの稼働時間を提供すること。
- Unycom の運用管理センターからホスト環境をホストするデータセンターへの安全かつ暗号化されたネットワーク接続を確立すること。
- ホスト環境の健全性に関する第三者ソフトウェア及びハードウェア製造業者の推奨事項に準拠するよう、コンフィギュレーションを調整すること。これには、ホスト環境の様々なコンポーネント間の円滑な相互作用を確保するための事前調整対応や、パラメータの事後修正が含まれる場合があります。
- 変更管理ポリシーに基づき、コンフィギュレーションのホスト環境での変更に対応すること。
- 合意された SLO に従って、適切なバックアップを実行し、ディザスタリカバリを実行するために必要な全てのコンポーネントのインストールとコンフィギュレーションを行うこと。
- 本アプリケーションの実行及び運用に必要なホスト環境のコンポーネントのインストール及びコンフィギュレーションを行うこと。これは、アセット管理、負荷分散、モニタリング、ロギング、アラート、自動化、バックアップ及びリストア、ディザスタリカバリ、セキュリティ関連機能、パッチマネジメントなどを対象とします。

3.2.2 リリース管理

当社のリリース管理には以下が含まれます。

- ホスト環境の関係コンポーネントを、そのコンポーネントの製造業者がサポートしているリリースレベルに保つこと。
- ホスト環境のインフラを一般的なテクノロジーの進展に合わせるとともに、テクノロジーの進展及びライフサイクルに応じてハードウェアのコンポーネントを交換すること。
- ホスト環境で使用されるソフトウェアパッケージの製造業者による既存の付随資料にアップデートがないかを定期的に確認し（依存関係や前提条件の確認を含みます）、製造業者によるインプリメンテーションノートに従ってアップデートを実施すること。アップデートが関係ない場合（そのアップデートが影響するのは、インストールされていない部分であるなど）、又は他のソフトウェアパッケージとの互換性がない場合、当該アップデートはインストールされません。

3.2.3 変更管理

当社の変更管理には以下が含まれます。

- ホスト環境で行われる全ての変更について、変更管理ポリシー及び手順を実施すること。変更管理プロセスには、正式な変更承認プロセス、リスクに基づく変更分類、変更のインパクト評価、フォールバック手順の定義、適切な優先順位付け、適切な変更実行の検証、変更の計画、変更の適切なアナウンスが含まれます。
- 変更の必要性を決定すること：お客様が変更によってインパクトを受ける場合（例：追加費用、遅延、サービスが利用できない）や、合意されたメンテナンス範囲外に行われることが計画される場合、お

客様は直ちに通知され、変更及びその実施計画についての承認を要求されます。なお、その他の変更については、当社の責任において決定します。

- パッチや Hotfix を、合意された SLO に従ってインストールすること。
- メンテナンスとセキュリティアップデートを、最小限のダウンタイムで、可能な限り、合意されたメンテナンス範囲内でインストールすること。
- 変更が、合意されたメンテナンス範囲内に実施されるように計画すること。サービスレベルを保護又は復旧するために必要な緊急の変更を除き、可能な限り、メンテナンス範囲外での変更は行いません。

3.2.4 インシデント及び問題管理

当社のインシデント及び問題管理には、以下が含まれます。

- インシデント管理ポリシーを実行すること。
- インシデントのログ及びトラッキングのための Unycom チケットツール（標準言語は英語です）をお客様が指定する連絡窓口に提供すること。
- 合意された SLO に従い、インシデントへの対応及び修正を行うこと。
- 必要かつ可能な場合、インシデントに対する一時的な回避策を提供すること。
- SLO に従い、インシデントの統計データを定期的に報告すること。
- 問題の特定、分類、診断、根本的原因の分析など、ホスト環境のための事前対応型問題管理を行うこと。
- 検出された問題についての修正や回避策の特定を行うなど、確認されている主要な問題に対処すること。

3.2.5 システム環境、モニタリング、及び可用性の管理

システム環境、モニタリング、及び可用性の管理には、以下が含まれます。

- ホスト環境を適切に動作させ、良好な状態に保つために必要な標準的システムメンテナンス活動を実施すること。例えば、一時領域の予防的なクリーンアップ、ディスクスペースの再編成、キャッシュのクリア、ブロックされたスペースやメモリの回復、ログ領域のクリーンアップ、データベースからの古いデータのパージなどです。一貫したサービスをお届けするため、お客様の従業員に対しては、ホスト環境への特権アカウントは提供されません。
- ベストプラクティスに基づき、ホスト環境で発生した関連イベントのログを記録すること。ログの保存期間は、ログの対象となるシステムによって異なります。
- ホスト環境において関係する事柄をモニタリングすること。これは、ストレージ、ネットワーク、サーバー、OS、アプリケーション、その他のソフトウェアコンポーネントなど、適切なシステム管理基準に基づき、合意された SLO に従った環境の運用に必要なものを対象としています。
- ホスト環境の容量がボトルネックになった場合、当社は必要なシステム拡張と費用（該当する場合）についてお客様にお知らせします。また、当社はそのボトルネックの根本的原因についてもお客様にお知らせします。根本的原因を解決するか、又は、料金（該当する場合）をお支払いのうえ追加リソースを注文するか、ご決定ください。
- SLO に従い、ホストされた本稼働環境においてアプリケーションを利用できるようにするために、あらゆる合理的な努力を払うこと。

- SLO に従い、予定されたメンテナンス範囲内でメンテナンスアクションを計画及び実行すること。予定外のサービス停止状態は可能な限り回避するものとします。
- SLO に従い、可用性に関するレポートを提供すること。
- ご要望に応じて、サービス料金のお支払いに基づき追加のホスティングサービスを提供すること。

3.2.6 バックアップ及びリカバリ

当社のバックアップとディザスタリカバリには、以下が含まれます。

- SLO に従い、バックアップを実施すること。
- 製造業者がサポートしている場合：アプリケーションとそのデータの状態の一貫性を確保するために、バックアップエージェントを使用してバックアップを実行すること。
- 標準的 Unycom ホスト環境内でバックアップが正常に復元できることを確認するために、定期的（少なくとも年 1 回）に復元テストを実施すること。
- 自動バックアッププロセスの適用が必要な場合、追加の復元テストを実施し、適用されたプロセスをテストすること。
- リカバリテストには以下を含めること。：影響を受けるソフトウェア製品の復元と起動、影響を受けるソフトウェア製品の基本機能の検証、講じるべき措置を開始するためのエラーメッセージの分析など。
- 災害時：システムおよびデータが失われた場合、バックアップからシステムを復元すること。本稼働環境でリストアアクションを実行する際には、当社は、予めお客様との調整を行うものとし、お客様の承認なしにリストアアクションを実行することはありません。ディザスタリカバリは、SLO に従い実施されます。

3.2.7 セキュリティ管理

当社のセキュリティ管理には、以下が含まれます。

- ホスト環境の良好な保護レベルを維持すること。セキュリティ管理は、ウイルスやマルウェア対策の管理、ネットワーク及び接続セキュリティの管理、当社が全面的に管理するユーザーID 及びアクセスの管理、ファイアウォールの管理、時宜にかなったセキュリティパッチの適用、脅威状況を把握するための事前脅威分析の実施など、ホスト環境の安全確保に必要な事前及び事後の対策を対象としています。
- 定期的にペネトレーションテストを実施すること。テスト結果のレポートは、ご要望に応じてお客様に提供いたします。
- ホスト環境に関連するセキュリティパッチを特定し、これを適用すること。
- システムのセキュリティエクスポージャーに基づき、使用している技術向けに定義されたグッドプラクティスに従い、システムのハードニングを行うこと。
- ホスト環境のための高度な特権アカウントを持つ特定の者のリストを常に最新の状態に維持すること。当該リストは、ご要望に応じてお客様に提供いたします。
- 当社は、ホスト環境へのアクセスを、熟練した技術者にのみ付与します。

- ホスト環境への接続が可能な当社施設へのアクセスを適切に保護し、権限を有する者のみがアクセスできるようにすること。ホスト環境への当社の従業員によるリモートアクセスは、最先端の 2 要素認証メカニズムで保護されています。
- ホスト環境へのアクセスを、サービス提供に関連するタスクを実行する必要のある者にのみ付与すること。アクセス権の付与には Unycom 社内の承認が必要であり、必要な場合にのみ付与されます。また、新たな業務のアサインや従業員の退職の場合にも、アクセスは適切に管理されます。
- 当社は、情報セキュリティポリシーを設けています。当社の全従業員は、このセキュリティポリシーについて告知され、トレーニングを受けています。
- データセンタープロバイダーのために必要なアカウントを除き、その他の第三者は、お客様の書面による事前承認なしに、ホスト環境へアクセスすることはできません。
- お客様による書面での明確な承認がない限り、当社は、お客様と共に定義した設定の外で、ホスト環境から直接インターネットへの接続を確立することはありません。

3.2.8 監査及び認証

監査及び認証については、以下の通りです。

- Unycom は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）について、ISO27001:2013 規格の監査、審査、認証を受けています。
- ホスト環境は、認証を受けたデータセンターでホストされます（契約締結日時点でのデータセンターの現在の認証：ISO 9001:2015、ISO 27001:2013、ISO 20000-1:2011）。
- お客様主導による、データセンター内のホスト環境の監査は、ご要望に基づき実施可能です。ISO 認証に準拠するため、全ての監査は以下の前提条件に基づいて行われます。：訪問日は当社と調整するものとし、訪問は特定の地域に限定されるものとします。お客様主導の監査の費用は、お客様が負うものとします。
- お客様主導のペネトレーションテストは、当社と調整していただければ、お客様ご自身で実施することも可能です。問題点が発見された場合、Unycom に通知していただくものとします。当該問題点については、当社にて CVSSv3 による分類を行った上で、SLO に従った対応を行います。

3.2.9 追加オプション

お客様が購入されたサービスレベルに応じて、サービスレベルには、関連する契約及び前提となるオファーに基づく以下の事項も含まれる場合があります。

- お客様のネットワークとデータセンター間にセキュアかつ暗号化されたネットワーク接続を実現するために、データセンターで VPN ノードを提供すること。

4　サービスレベル目標（SLO）

全てのサービスレベル目標（SLO）は、ホスト環境のプロダクションシステム内で Unycom が評価します。

4.1　可用性

SLO タイプ	説明	SLO レベル
可用性 SLO	ホストされた本稼働環境（ホスト環境）における、提供された URL を介した本アプリケーションへのアクセス	24 時間、週 7 日で 99%の可用性 SLO（メンテナンス範囲を除く）。 可用性 SLO の算出については、第 5 章「定義」をご参照ください。

4.2　Unycom チケットの取扱い

SLO タイプ	説明	SLO レベル
ネームドユーザー数	Unycom チケットツールのネームドユーザー数	<<X>>ユーザー
Unycom チケットツールの稼働時間	Unycom チケットツールは、24 時間、週 7 日で提供いたします（メンテナンス等により、不定期にダウンタイムが発生する可能性があります）。	24 時間、週 7 日
Unycom サポートチームのサービス時間	Unycom チケットツールにより受領されたチケットは、Unycom の標準サービス時間内で Unycom サポートチームが対応します。	月曜から金曜　午前 8:00 から午後 17:00　中央ヨーロッパ時間（CET）

4.2.1　チケットレスポンス時間

SLO タイプ	説明	SLO レベル
チケット レスポンス時間	Unycom の標準サービス時間内でのレスポンスとなります。レスポンス時間は、当該サービス時間内に開始するものとします。	重大度レベル 1：即時 重大度レベル 2：即時 重大度レベル 3：2 営業日 重大度レベル 4：2 営業日

4.2.2　チケット解決時間

重大度レベル	説明	SLO レベル
1	クリティカル：サービスの利用に深刻な影響を与える重大な本稼働環境での問題。この状況により業務が停止し、手続上の回避策も存在しない。 - サービスが停止しているか、利用できない。	0.5 営業日（4 時間）以内

	- データが破損又は消失したため、バックアップから復元しなければならない。 重要な機能や特徴が使用できない。	
2	メジャー：主要な機能に影響がある、又は著しい性能の悪化が生じる。この状況により業務の一部に大きな影響が生じているが、合理的な回避策が存在しない。 - サービスは稼働しているが、利用に大きな影響を与えるほど性能が悪化している。 本ソフトウェアの提供する重要な機能が使用できず、許容できる回避策もない。ただし、制限された方法で業務を行うことは可能である。	5 営業日以内
3	マイナー：部分的に、重大ではない程度でサービスが利用できない。お客様の業務への影響は中程度から低程度であるが、業務を続けることは可能である。短期的な回避策はあるが、スケーラブルなものではない。	次回アップデート
4	軽微：日常の技術的問題に関する問い合わせ。アプリケーションの機能、ナビゲーション、インストール、又はコンフィギュレーションについての情報の要求。少数のユーザーに影響するバグ。許容できる回避策がある。	Unycom の製品ロードマップへのインプット

4.3 ホスティングのためのサービスオペレーション

SLO タイプ	説明	SLO レベル
Unycom Software の稼働時間	Unycom は、合意された稼働時間に本アプリケーション提供します。可用性 SLO については、第 4.1 章をご参照ください。	月曜から日曜　午前 00:00 から午後 24:00　中央ヨーロッパ時間（CET）
バックアップ及び復元	Unycom は冗長化ストレージ技術を使用し、アーカイブログを別の場所に冗長化して保存します。Unycom では、週 1 回のフルバックアップと週 6 回の増分バックアップ（フルバックアップのある日以外の毎日）を行います。 **RPO：**（目標復旧時点）システムの損失前の経時変化するデータの最大損失量。 **RTO**：（目標復旧時間）システムが正常な状態に回復するまでの目標時間。	バックアップの保持期間：5 週間 RPO：2 時間 RTO：24 時間
パッチマネジメント	通常のパッチサイクルによる Hotfix 及びセキュリティパッチ。ダウンタイムの可能性については事前にお客様にお知らせします。	重大度レベルのレスポンス時間に従います。 スケジュールされたパッチは、システムメンテナンスが必要な場合、あらかじめ定められた以下の時間帯を使用します。 - 本稼働システム：毎週土曜（土曜午前 06:00 から日曜午前 06:00）。 - テストシステム：毎週木曜、本稼働システムにスケジュールされたパッチの前（午前 07:30 から午後 17:00） パッチの通知：各暦年の初めに、年間のパッチスケジュールをお客様にお知らせします。また、各パッチの 1 暦週前までに、そのパッチのリマインダーがお客様宛に送られます。
アップデートマネジメント	製品のライフサイクルに応じた本アプリケーションのアップデート。お客様に事前に通知いたします。	アプリケーションアップデートのインストール

4.4 レポート

SLO タイプ	説明	SLO レベル
SLO レポート	Unycom は、合意された期間内に、合意されたすべての SLO タイプと到達した SLO レベルを記載したレポートをお届けします。	四半期ごとのレポート

5 定義

アプリケーションとは、お客様と当社間のサブスクリプション契約、SaaS 契約、又は注文書／注文の対象となる Unycom Software であって、本文書及びお客様と当社間のホスティング契約又は SaaS 契約に基づき、当社がお客様のためにホストするものをいいます。

可用性とは、提供された URL を通じて、本稼働のホスト環境上のアプリケーションにアクセスできることをいいます。可用性を欠くとは、重大度レベル 1 のクリティカルチケットがあげられることをいい、当社は可用性を回復するために商取引上合理的なあらゆる努力を行います。

稼働率（%）の算出（可用性 SLO の算出）：

可用性 SLO は、本稼働のホスト環境上で本アプリケーションが使用できなかったことが記録された時間に基づき、下に定める計算式に従って、暦四半期ごとに算出されます。なお、以下のイベントや時間帯は、可用性 SLO の算出には関係ありません。

- メンテナンス範囲内で使用できないとき。
- お客様の管理下にある第三者ソフトウェア（シングルサインオン、ファイアウォールなど）に起因して使用できないとき。
- 使用不能を解決するための解決策が、以下のいずれかの事由により遅延している場合：
  - お客様による意思決定が保留されている。又は、
  - 使用不能を解決するために必要なお客様からの情報が不足している。
- 当社の合理的な支配を超えた状況により生じた使用不能。例えば、天災、政府の行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ行為、ストライキやその他の労働問題、又はインターネットサービスプロバイダーの障害若しくは遅延などがありますが、これらに限りません。

AVL…検討期間（1 暦四半期）における可用性 SLO（秒単位）

MAV…1 暦四半期における最大可用性（秒単位）

NAV…ホストされた本稼働環境において、稼働時間内（月曜から日曜）に本アプリケーションを使用できなかったことが記録された時間（Unycom による計測）。ただし、上記の事由により使用できなかった時間（秒単位）は除きます。

$$\mathrm{AVL} = \frac{MAV - \sum NAV}{MAV}\ x\ 100$$

例：

本稼働システム上の本アプリケーションは、可用性測定のための 1 暦四半期の間（10 月 1 日から 12 月 31 日まで）、24 時間、週 7 日間で運用されました。これは 88 日間（月曜から日曜の 92 日間からメンテナンスのための 4 日間を除いた日数）となります。この期間中に 3 回の使用不能期間がありました。それぞれ 32 分、94 分、66 分です。

この例で計算すると：

MAV = 126,720 分又は 7,603,200 秒

Σ NAV = 192 分又は 11,520 秒

可用性 SLO は次の以下の通りとなります。

*AVL= ((MAV- ΣNAV)/MAV)*100 = ((7,603,200-11,520)/7,603,200)*100 = 99.85%*

ホスト環境は、本アプリケーションの実行に必要な全てのソフトウェアパッケージとハードウェアコンポーネントで構成されます。これは、お客様にホスティングサービスを提供するために当社が使用する共通の統合ハードウェア及びソフトウェアコンポーネント（当該環境内に設置された本アプリケーション以外のハードウェア、ソフトウェア、サーバー、ネットワーク及びテクノロジーを含みますがこれらに限定されるものではありません）をいいます。ただし、当社の管理範囲外のハードウェア、ソフトウェア又は通信ネットワーク（例えば、ホストされたインフラに接続するために使用されるインターネットや通信ネットワークなど）を除きます。

ホスティングサービスとは、当社が本合意に従ってお客様のために行うサービスであって、本合意又は関連する契約で規定された通り、また、合意されたサービスレベル目標（SLO）に従い、本アプリケーションのホスティング、及び本アプリケーションの実行に必要なシステム環境（「ホスト環境」）のホスティングと保守を行うことです。

インシデントとは、ホスト環境又は本アプリケーションの標準的な機能に影響を与える事象をいいます。インシデントは、その重大度レベルに応じて対処されます。

ネームドユーザーとは、Unycom Software へのアクセス及び使用の権限を付与されるためにユーザー名で登録された個人をいいます。

重大度レベル：

重大度レベル	説明
1	クリティカル：サービスの利用に深刻な影響を与える重大な本稼働環境での問題。この状況により業務が停止し、手続上の回避策も存在しない。 - サービスが停止しているか、利用できない。 - データが破損又は消失したため、バックアップから復元しなければならない。 重要な機能や特徴が使用できない。
2	メジャー：主要な機能に影響がある、又は著しい性能の悪化が生じる。この状況により業務の一部に大きな影響が生じているが、合理的な回避策が存在しない。 - サービスは稼働しているが、利用に大きな影響を与えるほど性能が悪化している。 本ソフトウェアの提供する重要な機能が使用できず、許容できる回避策もない。ただし、制限された方法で業務を行うことは可能である。

3	マイナー：部分的に、重大ではない程度でサービスが利用できない。お客様の業務への影響は中程度から低程度であるが、業務を続けることは可能である。短期的な回避策はあるが、スケーラブルなものではない。
4	機微：日常の技術的問題に関するお問い合わせ；アプリケーションの機能、ナビゲーション、インストール、又はコンフィギュレーションについての情報の要求；少数のユーザーに影響するバグ。許容できる回避策がある。

セキュリティインシデントは、インシデント管理プロセスに従って対処されます。当社では、全てのセキュリティインシデントを CVSSv3 基準で評価しています。かかる評価の結果得られたベーススコアに応じて、セキュリティインシデントを重大度レベルで分類します。
CVSSv3 と重大度レベルのマッピング：

CVSS ベーススコア	重大度レベル
8.0～10.0	1
6.0～7.99	2
4.0～5.99	3

チケットとは、Unycom チケットツールを通じて当社に提供された、お客様からのインシデント又はサービスリクエストをいい、その重大度レベルに応じて対処されます。
問題とは、特定のインシデントを通じて、又は期待される基準からの逸脱が増加することにより、標準的機能に悪影響を及ぼす可能性があるような、環境の不具合をいいます。
サービスレベル目標（SLO）お客様と当社の間で合意されたホスティングサービスの品質を測定する重要業績評価指標をいいます。第 4 章をご参照ください。
標準サービス時間とは、本文書の SLO で定義されているサービス利用可能時間帯のことです。一般的には、月曜から金曜　午前 08:00～午後 17:00　中央ヨーロッパ時間（CET）が標準となります。

最終更新：2023 年 12 月 15 日（Version 1.1）