

シマンテックユーザー認証サービス サービスレベル契約書

概要と範囲

このシマンテックユーザー認証サービスレベル契約書(以下、「SLA」といいます)は、シマンテックユーザー認証製品とサービス(Symantec Managed PKI、Symantec Validation and ID Protection およびシマンテックが適宜特定したその他のユーザー認証ソリューション、以下、「ユーザー認証サービス」といいます)に適用されます。この SLA は、当該ユーザー認証サービスに適用されるサービス記述書との関連でお読みください。現在の発行済みサービス記述書とこの SLA の間に矛盾がある場合は、サービス記述書に規定されているサービスレベルが優先されるものとします。

この SLA は、この文書に示す SLA バージョン日付に、またはそれ以降に履行される、ユーザー認証サービスの新規サービス期間または更新サービス期間に適用されます。この SLA バージョン日付よりも前にユーザー認証サービスを購入されたお客様については、以前のサービスレベル保証が、お客様の現在の年間サービス期間の満了時まで適用されるものとします。この SLA は、次の年間のサービス期間の開始から適用されるものとします。この SLA 文書の構成は以下のとおりです。

- **テクニカルサポート SLA 情報**
- **サービスパフォーマンス SLA 情報**
- **定義**

テクニカル サポート SLA

お客様側の管理者

お客様は、ユーザー認証サービスに関する問題を報告したり、テクニカルサポートを依頼したり、報告した問題を解決するためにシマンテックテクニカルサポートと協力したりするなどの目的で、シマンテックとやりとりする権限のある特定のお客様側の管理者を任命できます。お客様側の管理者の人数は、以下に規定するとおりとなります。

お客様は、シマンテックの現行のテクニカルサポートプロセスを使用して、お客様側の管理者を指定するものとし、また適宜お客様側の管理者を変更できます。

重要度レベル

お客様は、シマンテックテクニカルサポートに記録される各問題の重要度レベルを決定する責任を負います。重要度レベルは、お客様のビジネスへの潜在的影響を表します。ユーザー認証サービスに関して、お客様に対するシマンテックのテクニカルサポートの規定に関連する応答時間は、以下のように、報告された問題の重要度レベル別の分類等に基づくものとします。

| 重要度レベル | 問題の影響または重要性 |
|----------------------------|---|
| 重要度レベル 1 (極めて重要なイベント) | <p>重要度レベル 1 の問題には、以下に示す問題の種類など、システムの動作とエンドユーザーによるユーザー認証サービスの使用に重大な悪影響を与えるイベントが含まれます。お客様は、問題を重要度レベル 1 に分類できません。シマンテックは、影響を受けたシステムと関連情報にすぐにアクセスすることが可能なお客様側の管理者が電話でシマンテックに連絡し、サポートを依頼した場合を除き、問題を重要度レベル 1 に分類しないものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ システムまたはアプリケーションが利用できないことが原因による、重要なトランザクション処理の停止 ○ ユーザー認証サービスのオンライン可用性に大きく影響するオンラインアプリケーションの停止 ○ ユーザー認証サービスに重大な支障をもたらす通信の中断 ○ ユーザー認証サービスの有用性を大きく損なう可用性の常時低下 |
| 重要度レベル 2 (重要性の高いイベント) | <p>重要度レベル 2 の問題には、以下に示すイベントなど、システムの動作とエンドユーザーによるユーザー認証サービスの使用に中程度の悪影響を与えるイベント(重要度レベル 1 の問題を除く)が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ユーザー認証サービスの特定の重要でない機能のみを無効にし、動作の低下をもたらす可能性があるエラー(トランザクション処理の大幅な遅延を引き起こすエラーを含むがこれに限定されない) ○ ユーザー認証サービスの有用性を中程度損なう可用性の断続的な低下 |
| 重要度レベル 3 (中程度の重要性のイベント) | <p>重要度レベル 3 の問題には、システムの動作とエンドユーザーによるユーザー認証サービスの使用に小さな影響を与えるイベント(重要度レベル 1 または 2 の問題を除く)が含まれます。</p> |

テクニカルサポート応答時間 – シマンテックは、以下の活動を実施するために商取引上の合理的な努力を行うものとします。

お客様に提供されるサポートではシマンテックは、以下のように、最大 2 人のお客様側の管理者に電話と MySymantec ならびに後続のフォローにおいて電子メールによるサポートを提供するものとします。

【Symantec Managed PKI 7.x サービスの場合】

ブロンズサポートのお客さまの場合

(i) 重要度レベル 1,2,3 のそれぞれの問題について、以下のようになります。

- 日本標準時刻(JST)の午前 9:30 から午後 5:30、月曜日から金曜日、年 52 週(日本の祝祭日、年末年始の休業期間、および計画的な停止期間を除く)

プラチナサポートのお客さまの場合

(i) 重要度レベル 1 の問題の場合、24 時間/日、週 7 日、年 52 週、かつ

(ii) 重要度レベル 2 と 3 の問題の場合、以下のようになります。

- 日本標準時刻(JST)の午前 9:30 から午後 5:30、月曜日から金曜日、年 52 週(日本の祝祭日、年末年始の休業期間、および計画的な停止期間を除く)

【Symantec Managed PKI 8 以降および Symantec VIP のサービスの場合】

(i) 重要度レベルに関わらず、以下のようになります。

- 日本語でのお問い合わせの場合、日本標準時刻(JST)の午前 9:30 から午後 5:30、月曜日から金曜日、年 52 週(日本の祝祭日、年末年始の休業期間、および計画的な停止期間を除く)
英語での問い合わせの場合、24 時間/日、週 7 日、年 52 週で対応。
- ただしプラチナサポートのお客さまの場合には日本語での問い合わせ 24 時間/日、週 7 日、年 52 週で対応。

目標応答時間: 電話での返答と MySymantec サイトによるサポートに対するシマンテックの目標応答時間は、サービスの種類と重要度レベルによって異なります。以下の表をご参照ください。「**応答時間**」とは、お客様がソフトウェアまたはサービスの問題をシマンテックに報告してから、その報告を受け取ったこと、問題への対応が開始されていることを知らせるためにシマンテックが応答するまでの間に経過した時間のことです。以下の数値は目標です。コミットメントではありません。

| 重要度レベル (前述の時間帯) | サービス 応答時間目標 |
|---|----------------|
| 重要度レベル 1 (お客様は電話により開始する必要があります) | 1 時間以内 |
| 重要度レベル 2 (お客様は電話または MySymantec サイトから開始できます) | 6 営業時間以内 |
| 重要度レベル 3 (お客様は電話または MySymantec サイトから開始できます) | 翌営業日 |

メンテナンスとサービスバージョン

本サポートには、メンテナンス計画が含まれます。この計画に基づき、シマンテックは、シマンテックが開発し、利用可能になった時点でシマンテックのお客様が入手できる、ソフトウェアのアップグレード、バグ修正、パッチ、エラー修正、拡張機能を提供するものとします。シマンテックは、いかなるときも、サービスまたはソフトウェアの現行のリリースと直前のメジャーリリースに対してのみ、当該メンテナンス計画とカスタマーサポートをこの SLA で規定されているとおりに提供するものとします。

問題の管理とエスカレーションプロセス

各エスカレーションには、規定のレベルのテクニカルサポートの担当者が割り当てられ、その担当者はケースを全体的視点から監視します。エスカレーションを処理するテクニカルサポートの担当者は、お客様の状況を評価し、グローバルレベルで問題に取り組み、お客様のために支持者として行動する責任を負います。

問題のエスカレーション。 重要度レベル 1 と 2 の問題は、以下のとおりに内部でエスカレーションされるものとします。

重要度レベル 1:

- 0 時間から 1 時間: シマンテックのバックエンドシステムに関する問題で、それがシステム全体に及ぶものではない場合、シマンテックのテクニカルサポートマネージャと、必要に応じてシマンテックのバックラインメンテナンスおよびエスカレーションマネージャ、またはそれに相当する担当者に問題が通知され、問題に積極的に取り組みます。シマンテックのバックエンドシステムに関する問題で、それがシステム全体に及ぶ場合、シマンテックプロダクションサービスマネージャまたはそれに相当する担当者にも通知され、問題に積極的に取り組みます。
- 2 時間から 4 時間: シマンテックのバックエンドシステムに関する問題で、それがシステム全体に及ぶものではない場合、シマンテックのテクニカルサポート担当ディレクターまたはそれに相当する担当者に通知され、必要に応じて問題解決に従事します。シマンテックのバックエンドシステムに関する問題で、それがシステム全体に及ぶ場合、プロダクションサービス担当バイスプレジデントとテクニカルサポート担当バイスプレジデント、またはそれに相当する担当者にも通知され、必要に応じて問題解決に従事します。
- 5 時間: シマンテックのバックエンドシステムに関する問題で、それがシステム全体に及ぶものではない場合、シマンテックのテクニカルサポート担当バイスプレジデントまたはそれに相当する担当者に通知されます。

重要度レベル 2:

- 0 時間から 72 時間: シマンテックは、問題解決に取り組み、問題が特定されてから 72 時間以内に解決策を提供するように務めるものとします。シマンテックが、問題報告後の最初の 72 時間以内に計画を作成しない場合は、72 時間経過後の 10 日の期間内に問題を解決するために、お客様の明示的な要求により、シマンテックは、前述の重要度レベル 1 のエスカレーション手順に従って問題をエスカレーションするものとします。ただし、当該問題がお客様の過失によるものではない場合に限りです。

テクニカルサポートの問い合わせ先と電話番号については、次のサイトをご確認ください。

<https://www.symantec.com/ja/jp/page.jsp?id=contact-authentication-services>

サービスパフォーマンス SLA

Symantec Managed PKI、VIP、その他のユーザー認証サービス

以下の SLA 情報では、各サービスのサポートを御利用いただくお客様を対象とする、シマンテックの標準サービスパフォーマンス SLA 条件について説明します。

サービスの可用性

- **稼働時間の測定。**稼働時間は、過去 90 日ごとに計算され、(i)当該 90 日間にシマンテックのシステムが利用可能で、お客様からデータを受信し、そのデータを処理できた「分」数の合計を、(ii)当該期間の合計「分」数で割った値をパーセンテージで示したものです。
- **稼働時間のパーセンテージ。**各 90 日間全体におけるシマンテックの稼働時間のパーセンテージは、次の数値を下回らないものとします。
 - Managed PKI: 99%。
 - VIP (VIP クレデンシャルプロビジョニング、VIP Manager、VIP Self-Service Portal、VIP Intelligent Authentication を含む): 99.5%。VIP クレデンシャル検証のみ、シマンテックの稼働時間のパーセンテージは、99.95% を下回らないものとします。
- **計画的な停止時間。**シマンテックは、計画的な停止時間と、ユーザー認証サービス固有の機能への予想される影響について、予定された停止時間の 30 時間以上前にお客様に電子メールで通知するものとします。計画的な停止時間は、1 暦週につき 4 時間を超えないものとします。

定義

この SLA の他の箇所で特に定義されない限り、「」で囲まれた用語は、以下の意味を持ちます。

「**お客様側の管理者**」は、該当するサービスに関して管理者としてお客様によって指定され、サービスの技術的問題に関してシマンテックとやりとりする権限がお客様によって与えられた、お客様側の指定の信頼できる担当者を意味します。

「**PKI**」は、Public Key Infrastructure (公開鍵基盤) を意味します。

「**計画的な停止時間**」は、定期的なサービスメンテナンス、アップグレード、テストを実施するために、シマンテックシステムとユーザー認証サービスが利用できなくなる、予定された期間を意味します。

「**サービス注文期間**」は、お客様がコミットしたユーザー認証サービスの期間で、お客様の注文に応じて 12 カ月を超えることがあります。

「**サービスパフォーマンス**」は、お客様から送信されたデータがシマンテックのバックエンドシステムに到着してから、対応する応答がシマンテックのバックエンドシステムから送信されるまで、または、該当するユーザー認証サービスに関してシマンテックによって開始される自動処理が行われるまでに経過した時間を意味します。「**サービスパフォーマンス**」は、シマンテックのバックエンドシステムのパフォーマンスのみを指し、いかなる第三者のシステムの可用性、パフォーマンス、または応答の遅延を含みません。

「**サービス期間**」は、「サービス注文期間」内の各 1 年間です。

「**稼働時間**」は、該当するユーザー認証サービスに関してシマンテックのシステムが利用可能で、お客様からデータを受信し、そのデータを処理できる時間をパーセンテージで示したものです。「**計画的な停止時間**」は、この SLA の目的上停止時間と見なされません。特に規定のない限り、「**稼働時間**」は、シマンテックのシステムの可用性のみを指し、いかなる第三者のシステムの可用性またはパフォーマンスを含みません。

「**VIP**」は、Symantec Validation and ID Protection を意味します。