

S L A(ProChemist/AS)

1. サービス

本申込書により乙が提供するサービスは、乙のコンピュータを利用した「ProChemist/AS」を、甲が電気通信事業者と別途契約した電気通信サービスを通して利用するサービスであり、詳細は以下に記載の通りです。

2. サービスの品質保証

本申込により利用者(甲および本約款第14条所定の第三者)が利用できるProChemist/AS(以下本サービスといいます)に関し、乙が保証する品質は下表記載の通りとします。

	項 目	内 容	条 件 / 備 考
サービス 内容	機能概要	企業間の製品含有化学物質データシートの入手、提供、及び含有化学物質管理をインターネット経由で実現します。 1. 含有化学物質データの調査依頼・顧客回答機能 2. 製品構成の取込と含有化学物質データ積上集計機能 3. 法規制化学物質の含有判定機能 4. 含有化学物質データ検索機能 5. お知らせ案内機能	本サービス内容はバージョンアップ等により、変更する場合があります。
	アプリケーション 運用	24 時間	ただし、保守のために本システムの稼働停止をする時間帯(以下、「保守時間帯」とします)があります。保守時間帯はサービス時間帯から除外します。また、保守時間帯はあらかじめお知らせしますが、緊急保守が必要な場合は事後連絡となる場合があります。
	計画停止予定通知	30 日前までにホームページで通知	緊急やむを得ないと判断するときは、この限りではありません。
	サービス稼働率	99%以上	
	アップグレード方針	年 2 回の定期バージョンアップを実施	
	システム監視基準	CPU、ネットワーク、ディスク、メモリの負荷を監視	必要と判断した場合には機器を増強します。
	障害通知プロセス	ホームページで通知	
	障害通知時間	2 時間以内	
	障害監視間隔	15 分	
サポート	問い合わせ窓口	日本電気株式会社、または日本電気株式会社が指定する第三者	問合せ方法は、E-mail とします。
	サービス受付時間帯(一般問合せ)	24 時間	
	サービス回答時間帯(一般問合せ)	9:00-17:00 土曜、日曜、祝祭日および当社指定休日を除く平日	本 ASP サービス内容に関係する部分のみの対応とさせていただきます。
	サービス受付時間帯(障害対応)	24 時間	
	サービス回答時間帯(障害対応)	9:00-17:00 土曜、日曜、祝祭日および当社指定休日を除く平日	障害が生じた場合は、速やかに ASP 用設備を修理または復旧します。
データ管理	バックアップの方法	データの夜間定期(日次)バックアップ	
	バックアップデータの保存期間	7 日(7世代管理)	
	データ消去の要件	サービス解約後 1 ヶ月以内にデータおよび保管媒体を破棄	
セキュリティ	情報取扱者の制限	有(利用者のデータにアクセスできる社員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限る)	
	情報取扱い環境	有(オフィスはIC カードによる運用で執務室に入室可能な社員等を最小限に制限)	
	通信の暗号化レベル	SSL 暗号化通信(TLS 1.2)	
	セキュリティパッチ管理	ベンダーリリースから 3 営業日以内にセキュリティパッチ情報を入手し、パッチ試験を開始する	
	不正使用防止	連続で 5 回、パスワード照合に失敗した場合、アカウントをロックし、ログインできないようにする	

注) 本SLAは甲の了解の上、変更する可能性があります。