

PCA for SaaS サービスレベル一覧表

		内容	詳細
サービス全般			
サービス内容	サービス名称	SaaSのサービス名称	PCA for SaaS
	サービス開始時期	SaaSのサービス開始年月日(西暦)	2008/5/30
	サービスのカスタマイズ範囲	サービス開始から申請時までの間の大きなリニューアル等の実施	無し
サービスの変更・終了	サービスのカスタマイズ範囲	アプリケーションのカスタマイズの範囲	カスタマイズは不可
	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	利用者への告知時期 告知方法	3ヶ月前 Webサイト(http://pca.jp/saas)及び電子メール
	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	対応・代替措置の基本方針 対応策 契約終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任	パッケージ版のソフトウェアへの交換もしくは他社同等サービスへの移行支援 パッケージ版のソフトウェアへの交換もしくは他社同等サービスへの移行支援 お客様自身でローカルへ定期的にデータバックアップをお願いいたします
	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	問合せ先	サポートセンター 月～金(祝日/当社指定休日を除く) 10:00～12:00 13:00～17:00
サービス料金	課金方法	従量部分の課金方法 固定部分の課金方法	・Type毎にディスク容量の制限有り ・Type6は2GB、Type12は4GB、Type24は8GB アプリケーション及びホスティング費用として課金
	料金体系	初期費用額	なし(イニシャル"0"プラン) ～ 105,000円(買取プラン)
		月額利用額	Type2(2CAL利用)で月額19,950円(税込)～
	解約時ペナルティ	最低利用契約期間 解約時違約金	2ヵ月間 利用開始から2ヶ月に満たない料金を一括でお支払い
	利用者からの解約事前受付期限	サービス解約の受付期限	解約希望月の1ヶ月前の20日までに当社受領
サービス品質	サービス稼働設定値	サービス稼働率 サービス停止の事故歴	100%(2010年9月～2011年8月) 3回
	認証取得・監査実施	取得認証名	プライバシーマーク取得 認定年月日:平成20年6月27日 認定番号:第22000018(02)
	個人情報の取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	個人情報は製品に関する情報提供、サポートサービスに関する情報提供、弊社が主催するセミナー・イベント情報などをご提供する場合に使用
	バックアップ対策	バックアップ実施インターバル 世代バックアップ	1日1回 3世代
	バックアップ管理	バックアップ確認のインターバル	1日1回

		内容	詳細
アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ等			
セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	死活監視の監視インターバル 障害時の利用者への通知時間	10分 障害確認後6時間以内
	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視	有り
	時刻同期	システムの時刻同期方法	ntp
	ウイルスチェック	サーバへのウイルス対策ソフトの適用	有り
	記録(ログ等)	利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等)保存期間	保存期間 3年間
	セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔	パッチの内容を確認し、検証後に必要に応じて適用します
ネットワーク			
回線	推奨回線	回線種類 お客様接続回線について、当社が負う責任範囲	インターネット回線 お客様接続回線については弊社は責任を負いません
	推奨帯域	推奨帯域	100Mbps以上を推奨
セキュリティ	ファイアウォール設置等	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置	ルータまたはファイアウォールによるフィルタリング
	不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知	ルータまたはファイアウォールにて不正アクセスのログを記録し定期的に確認をしています
	ID・パスワードの運用管理	IDやパスワードの運用管理方法の規程	・サービスユーザー ID、パスワードの当社内での運用は、プライバシーマークの個人情報の運用規定に準拠しています ・サーバー環境のログインID、パスワード等はアクセス制限のかけられた場所に暗号化されたファイルとして保存され、SaaS運用担当者間のみで共有されます
	ユーザ認証	ユーザ(利用者)のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	ID・パスワードによる認証
	管理者認証	サーバ運用側(サービス提供側)の管理者権限の登録・登録削除の正式な手順	有り
	なりすまし対策(事業者サイド)	第三者による自社を装ったなりすましに関する対策	専用クライアントを用いたSSL接続

		内容	詳細
ハウジング(サーバ設置場所)			
施設建築物	建物形態	建物形式	関東:専用建物 関西:オフィスビル共用建物
	所在地	所在地	関東および関西地域
	耐震・免震構造	耐震数値 構造	関東および関西いずれも震度6強相当に対応 関東および関西いずれも免震構造
非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)	関東および関西いずれもUPS有り。供給10分間。
	給電ルート	給電ルート	関東:66kVループ受電 関西:22kV3回線
	非常用電源	非常用電源(自家発電機)	関東:自家発電装置有(連続24時間運転可能) 関西:自家発電装置有(連続32時間運転可能)
消火設備	サーバルーム内消火設備	自動消火設備	関東:イナージェンガス系消火設備 関西:窒素ガス消火設備
	火災感知・報知システム	火災検知システム	関東:消防法規定感知器+高感度煙検知器(早期検出) 関西:高感度煙検知器+熱検知器
避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策	関東および関西いずれも有り。避雷針設置。
	誘導雷対策	誘導雷対策	関東:電力線、通信線とも地中引き込みにより避雷。サーバ設備と電力設備では別系統の接地を使用。落雷等による異常電圧発生時には、等電位化し機器の絶縁破壊を防止。 関西:避雷導体は躯体の鉄骨を利用した「構造体接地」とし、避雷用接地極として建物躯体下にメッシュ状導体を埋設しており、雷電流の大地への流出に伴い大地電圧が上昇することによる電位差の発生を抑制し、障害を発生しにくい設計としている。
空調設備	十分な空調設備	空調設備の内容	関東:個別空冷パッケージ方式(下吹き出し) 関西:コンピュータ用パッケージエアコン
セキュリティ	入退館管理等	入退室記録	関東および関西いずれも入退室記録有(受付にて記載)。 保存期間は非公開。
		監視カメラ	関東:監視カメラ有り。監視範囲はマシンルームの出入口、その他。 関西:監視カメラ有り。監視範囲はDC全体および機械室内。
		個人認証システム	関東:生体認証システム有り 関西:虹彩認証システム有り
	その他セキュリティ対策	その他のセキュリティ対策 (破壊侵入防止対策、防犯監視対策等)	関東および関西いずれもISMS認証取得
サービスサポート			
サービス窓口	連絡先	電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	PCA for SaaS利用者専用ヘルプデスクあり
	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	月～金(祝日/当社指定休日を除く) 10:00～12:00 13:00～17:00
	サポート範囲・手段	サポート範囲 サポート手段(電話、電子メールの返信等)	操作方法や障害時トラブルへの対応 電話・FAX
サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み	ハードウェアの冗長化
	事故発生時の責任と補償範囲	事故責任の範囲と補償範囲が記述された文書 利用者への告知時期	PCA for SaaS利用規約
サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	(1カ月前、3カ月前、6カ月前、12カ月前等の単位で記述) 告知方法	1ヶ月前までに告知いたします 電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします
	障害・災害発生時の通知	記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンス 障害発生時通知	有り。電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします 有り。電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします
	定期報告	利用者への定期報告	弊社ホームページ上にサービス稼働率を掲載しております http://pca.jp/saas