

PCAクラウド サービスレベル一覧表

		内容	詳細
サービス全般			
サービスの変更・終了	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/pcacloud)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	契約終了時の情報資産(ユーザデータ等)の返却責任	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) 9:30～12:00 13:00～17:30
サービス料金	課金方法	従量部分の課金方法	・Type毎にディスク容量の制限有り ・Type6は2GB、Type12は4GB、Type24は8GB、Type48は16GB、Type72は24GB
		固定部分の課金方法	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	イニシャル"0"プラン:なし 買取プラン:100,000円(税抜)～
		月額利用額	Type2(2CAL利用)で月額19,000円(税抜)～
		最低利用契約期間	2ヵ月間
		解約時ペナルティ	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	サービスパフォーマンスの増強	ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無、判断基準や計画がある場合は増強の技術的措置(負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等)の概要	関東DC分は関西DCへ、関西DC分は関東DCへ、バックアップ専用回線経由でバックアップデータを複製して保管しております。
	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(04) ・『米国保証業務基準書第16号(SSAE16)』『国際保証業務基準3402(ISAE3402)』に基づく『Type2報告書』取得 ※平成24年11月20日より、希望されるお客様に対して、同報告書を無料で提供いたします。
	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
	SLA (サービスレベル・アグリーメント)	稼働率の保証	お客様が利用中のサーバーの月間稼働率が99.95%に満たなかった場合、お客様の当月分の月額利用料金の10%に相当する金額をお客様に減額又は返金します。(プリペイドプランのお客様に対しては、返金対応のみ) なお、月間稼働率とは、お客様が当月中に利用した全サーバーにつき、以下の数式により得られる値です。 月間稼働率=(月間総稼働時間-累計障害時間)÷月間総稼働時間×100 ※仮想サーバー単位の運転時間を合計して計算しております。 運転時間、稼働時間、障害時間には0時から6時は含まれません。

		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	10分
	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害時の利用者への通知時間	障害確認後6時間以内
	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	お客様からサーバへのファイルアップロード、ダウンロード、メール送信は発生いたしません。 サーバ環境へアクセスするPCにはウイルスチェックソフトを導入しています。
	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	インターネット回線
	推奨帯域	お客様接続回線について、当社が負う責任範囲	お客様接続回線については弊社は責任を負いません
セキュリティ	ファイアウォール設置等	推奨帯域	100Mbps以上を推奨
	不正侵入検知	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	ファイアウォールによるフィルタリング
	ID・パスワードの運用管理	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	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。 IPSIにて不正アクセスを常時監視しています。
	ユーザ認証	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、クラウド運用担当者間のみで共有されます
	管理者認証	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
	なりすまし対策(事業者サイド)	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
	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(サーバ設置場所およびデータ保管場所)			
施設建築物	建物形態	建物形式	関東および関西いずれもデータセンター専用建物
	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:震度6相当に対応 関西:震度6強相当に対応 関東:建物耐震構造、およびラック床免震プレート設置 関西:免振構造
非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)	関東:UPSあり。10分間供給可能。 関西:UPSあり。10分間供給可能。
	給電ルート	給電ルート	関東および関西いずれも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36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	サーバールーム内消火設備	自動消火設備	関東:有り。ハロンガス消火設備 関西:有り。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:有り。消防法規定感知器+熱検知器 関西:有り。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:水源・熱源集中方式 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:記録有り、6ヶ月 関西:記録有り、12ヶ月
		監視カメラ	関東:記録有り、12ヶ月 関西:記録有り、12ヶ月
		個人認証システム	関東:指紋+個別IDによるバイオ認証システム有り 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	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) 9:30～12:00 13:00～17:30
	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 クラウド利用共通規約
	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	お客様が利用中のサーバーの月間稼働率が99.95%に満たなかった場合、お客様の当月分の月額利用料金の10%に相当する金額をお客様に減額又は返金します。(プリペイドプランのお客様に対しては、返金対応のみ)
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	利用者への告知時期 (1か月前、3か月前、6か月前、12か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/pcacloud