

◆ CyberMailΣ (SaaS) SLA ◆

1. 前提条件

A) 利用環境

機能別	Microsoft Internet Explorer ※バージョン:6 / 7 / 8	Firefox 3 ※Firefox 3 のみ対応
Web メール機能	○	○
アンチスパム機能	○	-
メール監査機能	○	-
グループウェア機能	○	-

※MacOS の場合は FireFox 3 のみ対応

B) メールアーカイブデータ退避サービス用検索ツール

対応 OS	Microsoft Windows Vista Business (SP2) Microsoft Windows Vista Ultimate (SP2) Microsoft Windows XP Professional (SP3)
対応ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 8 Microsoft Internet Explorer 7 Microsoft Internet Explorer 6
CPU	Pentium4 2.0GHz 以上を推奨
メモリ	1GB 以上を推奨

※メールアーカイブデータ退避サービス用検索ツールは、お客様側の PC へインストールするソフトウェアです。

グループウェア機能(オプション)とメールアーカイブデータ退避サービス(オプション)の契約が別途必要です。

C) 携帯電話

対応キャリア	i-mode (DoCoMo)	Yahoo!ケータイ (Softbank モバイル)	EZweb メール (au)
--------	-----------------	----------------------------	----------------

D) スマートフォン

対応機種	iPhone 3G / 3GS /	iPad iOS 4.2(日本語版)	Android OS 2.2 搭載機種
	4 iOS 4.2(日本語版)		

2. 役割と責任

プロバイダの役割と責任: サービスレベルの提供範囲内のみ

3. サービス内容の概要

- 1 アカウントあたり 20GB の大容量メール BOX

ネットワーク環境が整備され、1 日に送受信するメールの数と 1 通のメールサイズは、日々増加し続けています。それに伴い、メールボックスの容量が少ないとすぐにメールがあふれそうになり、古いメールを削除するか、バックアップしてメールボックスに空きを作らなければなりません。

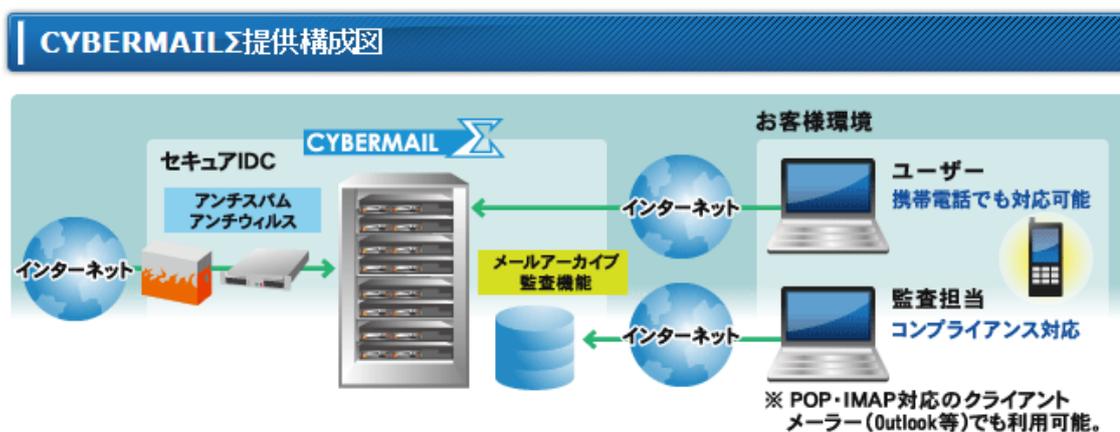
CYBERMAILΣ なら、1 人 1 人に 20GB の大容量メール BOX を標準で提供しますので容量不足を気にすることなく安心してご利用いただけます。

- 実績ある企業向け統合メールシステム

国内 9,500 社を超える企業で利用されている統合メールシステム。ハイパフォーマンスメールサーバに多機能な Web メールを融合し、企業向けに提供されているメールシステムが、SaaS モデル用に最適化され提供されます。

Web インタフェースによりシステム設定や管理が行えますので、システム管理者の負荷も軽減、ユーザが利用する Web メールは Ajax 対応により快適な操作性を実現し、数多く送受信されるメールの整理も簡単に行える機能で、企業でも快適に利用できます。

4. システム構成図



A) 携帯電話でのご利用も可能！

従来のメールサーバや POP 受信のメールソフトの場合、パソコンにメールデータが残っ

てしまう為、外出時パソコンの紛失や盗難による情報漏洩等のリスクが懸念されます。CYBERMAILΣなら、メールデータをパソコンに残さないWebメールの為、外出先からでも安心してメールをご利用頂けます。

- ◇ 出先からでも会社のメールを送受信
- ◇ ビジネスドメインのメールアドレスで送信可能
- ◇ Webメール側のアドレス帳から選択可能
- ◇ 3キャリア対応(i-mode、Yahoo!ケータイ、EZweb)

B) セキュリティ・コンプライアンス対策を強化したい！

CYBERMAILΣは、ビジネスマイルを考慮し設計されていますので高いセキュリティ機能、堅牢なデータセンター内での運用・管理を徹底しています。また、品質保証制度(SLA)を採用しておりご安心頂けるサービスとして提供いたします。

企業の社会的責任(CSR:Corporate Social Responsibility)が求められるようになり、メールについてもコンプライアンスへの対応が重要視されています。CYBERMAILΣはオプションとしてメール監査機能を提供しており、IT統制の対策可能、コンプライアンスの強化を望むユーザー様にも対応いたします。

- ◇ アンチウイルス機能
- ◇ アンチスパム機能
- ◇ SSL通信による暗号化
- ◇ データセンターは、情報セキュリティの国際規格「ISO27001」を取得
- ◇ メール監査・メールアーカイブオプション

5. ハードウェア, 開発環境

A) カンタンな管理運用、インストール不要

CYBERMAILΣは、Webインタフェースによりシステム設定や管理が行えますので、システム管理者の負荷も軽減、ユーザが利用するWebメールは Ajax対応により快適な操作性を実現し、数多く送受信されるメールの整理も簡単に行える機能で、企業でも快適に利用できます。

➤ 主な管理機能

- ユーザ管理
- グループ管理
- 共有機能管理
- ドメイン一括管理
- 共有アドレス帳機能
- スпамフィルタールール詳細設定

B) サーバ機器不要！保守費用不要！

SaaSモデルのCYBERMAILΣならメールサーバ機器にかかっていた費用やメンテナ

ンスの負担が

なくなります。

6. サービスの詳細仕様

メール機能についてはこちら ⇒ <http://www.cybersaas.jp/faq/>

メールアーカイブとメール監査については

こちら ⇒ <http://www.cybersaas.jp/function/archive.html>

7. サービスレベル

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	基準値	備考
月間稼働率 (可用性)	サービスを利用できる確率	%	(月間) 99.9%	お客様の責任によらない理由により、当該月の稼働率が99.9%未満となった場合には、稼働率に応じた減額をいたします。
提供リードタイム	お申し込みが完了してからユーザーに提供するまでの期間	日	最大5営業日	通常、申込から最大5営業日に利用できるよう、短期間での導入を実現し提供致します。
障害監視間隔	窓外インシデントを収集・集計する時間間隔	時間	24時間 365日	有人監視体制の整ったデータセンター内でメールシステムを安全に運用し、万が一、障害が発生した場合も迅速な対応が可能。
暗号化通信レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	POP over SSL, IMAP over SSL,	ユーザーとメールサーバ間の電子メールデータを POP over SSL 等を使って暗号化し、安全性の高い通信を可能にしてい

			SMTP over SSL 対 応	ます。
障害通知時間	障害を検知し着手した時点から 障害をお知らせするまでの時間	時間	1 時間以 内	当社が障害を検知し 着手した時点から障 害をお知らせするま での時間。規定時 間内にお知らせでき なかった場合には、 お客様の申請により 月額料金の一部を減 額いたします。
障害通知プロ セス	障害発生時の連絡プロセス(連 絡先, 障害内容)	有無	CyberM ailΣ サ ポート情 報より通 知	http://cybersolutions.beblog.jp/sigma-support/ にて復旧報告、システム障害通知、メンテナンス通知、メール遅延通知を掲載します。
サービス提供 状況の報告	サービス提供状況を報告する方 法/時間間隔	時間	適宜行う	遅延情報など、 CyberMailΣ サポー ト情報にて報告。
公的認証取得	JIPDEC や JQA 等で認定してい る情報処理管理に関する公的 承認が取得されていること	有無	ISO270 01	データセンターは、情 報セキュリティの国 際規格「ISO27001」 を取得

8. サービスクレジット

A) 稼働率を下回った時の対応

SLA 対象となるサービスが常にご利用可能であることを保証するサービスです。

お客様の責任によらない理由により、当該月の稼働率が 99.9%未満となった場合には、お客様の申請に基づいて月額利用料一部を減額いたします。

◆障害や問題が発生し対象サービスが完全停止している場合。

※障害や問題が発生するが、基本的な提供サービスの利用継続が可能な場合は稼働時間扱いとします。

ただし、その場合も早急な問題解決に取り組み、随時状況報告をいたします。

B) 障害通知時間を下回った時の対応

当社が障害を検知し着手した時点から 1 時間以内に弊社サポートサイトにて障害をお知らせします。

1 時間以内にお知らせできなかった場合、お客様の申請により、月額料金の一部を減額します。

障通知までの時間	減額内容
当社が故障検知し着手した時刻から 1 時間を超えた場合	基本額×1/30(1 回につき)

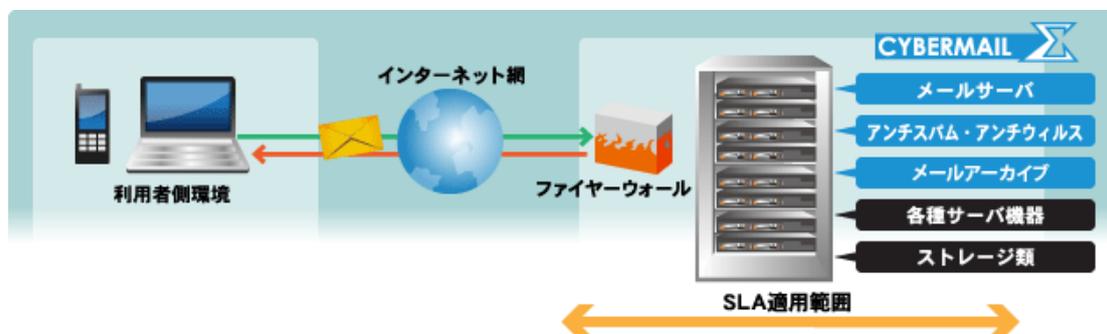
C) 減額の申請

当社は保証された品質のサービスを提供するよう努力いたしますが、万が一、品質がそれを下回った場合に、別途定めるそれぞれの保証内容に応じた減額をいたします。減額の対象となる状況が発生した場合には、発生から 30 日以内に、当社所定の『減額申請書』に必要事項を記入し、当社 SLA 窓口に郵送してください。申請期間を過ぎた場合には減額の申請をお受けできないことをご了承ください。

9. サービスレベル補足

A) SLA 対象範囲

サイバーソリューションズ株式会社では、トータルメッセージングサービス「CYBERMAILΣ」において、システムの品質を保証するために SLA を導入しています。CYBERMAILΣ SLA では、対象となるサービスをご利用いただいているお客様に「月間稼働率(可用性)」、「障害通知時間」の 2 つの品質項目と各品質項目の保証値を設定します。実績値が保証値を下回る場合には、月間費用の一部を減額いたします。



B) SLA の適用除外

SLA 保証の不達成が、以下の要因によって生じた場合、または、それらの要因と関連する場合は本 SLA 適用外といたします。

- 当社またはインフラ供給元が適切に管理できない状況が発生した場合。
(例: 政府機関による決定事項、戦争、破壊活動、武力闘争、輸出入禁止令、火災、洪水、ストライキなど労働者の騒乱、輸送機関の停止・遅延、通信手段や第三者のサービスの障害・停止・遅延、未知のウイルス等による攻撃、第三者製のソフトウェアの不具合、本 SLA を遵守するために必要とされる原材料、補給品、電源、機器を確保できない事態など)
- インフラ供給元に起因しないネットワークへのアクセス回線に障害等が発生した場合。
- 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス。
- 当社およびインフラ供給元が直接管理できない DNS 関連の問題。
- お客様側のアクセスに関する問題。
- お客様の作為または不作為(または、お客様が指定・許可した第三者の作為または不作為)。
- お客様アカウントへのアクセスを妨げるようなインターネット上の障害。
- サイトがアクセス可能であるにも関わらず、ブラウザや DNS のキャッシュによってアクセスできないように見えてしまう場合。

C) 可用性の適用除外

- SLA 対象外の障害によるサービス利用不可
- お客様側の事情によるサービス利用不可
- CYBERMAILΣ サービス約款に記載される【サービスの一時的な中断】に相当する事態によるサービス利用不可
- 事前通知を行ったメンテナンス実施時間帯
- 事前通知を行った緊急メンテナンス実施時間帯
- バックボーンまたはバックボーン上位の障害発生時間帯

D) 障害通知の適用除外

- 事前通知を行ったメンテナンス実施時間帯
- 事前通知を行った緊急メンテナンス実施時間帯
- お客様もしくは他社提供サービス(回線など)の不通等、当社の責によらない事情による通知不可
- お客様の事情により、当社で管理するお客様情報(連絡先・連絡方法)が更新されていないことに起因する通知不可