

## 別紙「SLA」

ブランディングサイトに求めるSLAは、下表のとおり。

項目	要求水準	対象範囲・備考
サービス提供時間	0:00-24:00	
サービス稼働率	99.99%	計画停止は除く
問合せ受付	平日 9:00-17:00	年末年始(12/29~1/3)を除く
問合せ対応	2営業日以内に一次回答	電話またはメール
インシデント発生時の 一次通知	1営業日以内	電話またはメール
緊急連絡受付	24 時間 365 日	緊急連絡はシステム停止等の重大 インシデントに限る