

アイレット Rackspace 事業部 SLO / SLA – マネージドパブリッククラウド

1.1 サポート時間

サポートセンター（カスタマーサクセスマネージャを利用可能）：祝日を除く月～金 10:00 - 19:00

サポートデスク：24 時間 365 日 災害時および緊急時のリクエストに対応

1.1.2 作業のサービス水準目標（SLO）

定義：サービス水準目標又は SLO とは、アイレット Rackspace 事業部サポート機能に適用されるパフォーマンス目標を意味し、目標が達成されない場合でも金銭的ペナルティは発生しません。

サービスへの影響が軽微なリクエスト場合のアイレット Rackspace 事業部サポートデスクの対応内容は、「2.1 サービスへの影響が軽微なリクエスト」を参照してください。

サービスに影響を与える可能性のあるリクエストの場合のアイレット Rackspace 事業部サポートデスクの対応内容は、「2.2 サービスに影響を与える可能性のあるリクエスト」を参照してください。

リクエストの詳細	サービス水準目標
サービスへの影響が軽微なリクエスト	要求から 1 営業日以内に完了
サービスに影響を与える可能性のあるリクエスト	要求から 5 営業日以内に完了

1.1.3 障害対応に関するサービス水準目標（SLO）

アイレット Rackspace 事業部は、障害時の初動対応について、サービス水準目標（SLO）を設定しています。

障害の影響	障害連絡までの時間 - サービス水準目標
サービスに影響がある場合	アラート受信後 60 分
サービスに影響がない場合	SLO なし

2.1 サービスへの影響が軽微なリクエスト

下記のお客様のリクエストには、原則として1営業日以内に対応させていただきます。各リクエストの内容を確認させていただき、より早く完了する場合があります。

リクエストのタイプ	タスク	サービス水準目標
アカウント管理のリクエスト	AWS 又は OS アカウントを管理（変更/削除）するリクエスト	1 営業日
バックアップのリクエスト	通常の実行プロセスで取得されたもの以外の、サーバの個別のバックアップのリクエスト	1 営業日
セキュリティグループ設定タスクのリクエスト	セキュリティグループ及びネットワーク ACL の管理（追加/変更/削除）のリクエスト	1 営業日
監視セットアップのリクエスト	サーバ環境の監視項目、閾値、値を管理（追加・変更・削除）するためのリクエスト	1 営業日
リストアのリクエスト	サーバ環境用に既に作成されたバックアップのリストアのリクエスト。	1 営業日
サーバの起動/再起動/シャットダウンのリクエスト	サーバの起動、停止、再起動、又は削除のリクエスト	1 営業日

2.2 サービスに影響を与える可能性のあるリクエスト

原則として5営業日以内に下記のお客様のリクエストにお応えします。各リクエストの内容を確認させていただき、より早く完了する場合があります。

リクエストのタイプ	タスク	サービス水準目標
ソフトウェア構成タスクのリクエスト	AWS 環境、サーバ環境 OS、ミドルウェア等の設定変更のリクエスト	5 営業日
ソフトウェアパッチ適用のリクエスト	OS 又はミドルウェアへのパッチ適用のリクエスト	5 営業日

ソフトウェアアップデートのリクエスト	OS 又はミドルウェアのアップグレードのリクエスト	5 営業日
ディスク交換のリクエスト	サーバーに接続されているディスクの種類 (EBS) を変更、追加、又は変更するリクエスト	5 営業日
インスタンスタイプの変更リクエスト	AWS 環境の制限を緩和するリクエスト	5 営業日
アカウント管理のリクエスト	AWS 又は OS アカウントに追加するリクエスト	5 営業日
その他構成タスクのリクエスト	AWS 環境の設定変更のリクエスト	5 営業日
保守手順の変更リクエスト	サーバーの保守手順の変更リクエスト	5 営業日
技術全般に関するご相談	すべての技術的な問い合わせについて協議するリクエスト	5 営業日