

AI Security asilla
Service Level Agreement(SLA) 新旧対照表

2024年7月1日

AI security Asilla Service Level Agreement (月額契約版のみ)

No.	新分類	項目 No.	サービスレベル項目	規定内容	対象内容	改定後 Ver.SLA_20240701	改定前 Ver.SLA_20230609	備考
1	サービス時間	(1-2)	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	予告期間	5 営業日前	1 週間前	変更
		(1-3)	緊急停止予定通知	緊急停止予定通知 緊急性の高い保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	予告期間	1 営業日前	(明示なし)	新設
2	可用性	(2-1)	サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時間）	稼働率	99%	98.36%	変更

		(2-2)	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	代替機用意までの期間	3営業日以内	(明示なし)	新設
		(2-3)	アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針	頻度	年4回	不定期	変更
					事前予告	3営業日前	1週間前	変更
3	信頼性	(3-1)	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間（修理時間の和÷故障回数）	前提	遠隔アクセスの時のみとの条件付与	(前提条件の記載なし)	新設
					ソフトウェア復旧	24時間	12時間	変更
		(3-2)	システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	監視間隔	(間隔の記載なし)	10分間隔ごと	削除
		(3-4)	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	通知時間	サポート時間内(10-19)、遠隔アクセス環境有り条件下で2時間以内	(通知までの時間の記載なし)	新設
		(3-5)	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	ログ項目	遠隔アクセス環境ある場合に限る	(前提条件の記載なし)	新設

		(3-6)	データ保証の要件	バックアップ内容 (回数、復旧方法 など)、データ保 管場所/形式、利 用者のデータへの アクセス権など、 利用者に所有権の あるデータの取扱 方法	ローカルサーバ のデータバック アップ	検知動画はローカルサー バー内に保存(90日)。	ローカルサーバー内に 1 ヶ月間保存。	変更
		(3-8)	データ消去の要件	サービス解約後 の、データ消去の 実施有無/タイミ ング、保管媒体の 破棄の実施有無/ タイミング、及び データ移行など、 利用者に所有権の あるデータの消去 方法	データ削除時期	サービス解約時のサーバ 回収時データ削除、もし くは5日以内	契約終了後に全データの 削除	変更
4	サポート	(4-1)	サービス対象	サポートを行う対 象サービス及び機 器	故障期間の保証	(削除)	ハード故障期間は費用請 求なし	削除
		(項目削 除)	—	システム導入時の 特別対応期間の有 無および期間	導入サポート期 間	(削除)	(項目： 運用・保守性- Lサポート体制 L導入サポート) 検収項目の完了をもって 導入完了	削除

5	性能基準	(5-2)	外部接続性	外部システム接続仕様（API、開発言語など）が公開されていること。	API仕様	外部仕様書に基づく	(記載なし)	新設
		(項目削除)	—	業務処理量	処理カメラ台数	(削除)	(項目： 性能・拡張性 └業務処理量 └業務量増大度) サーバースペック依存。 最大50	削除
		(6-4)	情報取扱者の制限	ユーザのデータにアクセスできる利用者の限定されていること。	アクセス方法	モバイル回線SIM	Soracom	変更
		(6-5)	情報取扱い環境	ベンダ側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること。	データ取扱環境確保	AWSは各種サービスに対し必要最小限のアクセス権限の付与を行う	(記載なし)	新設
		(6-6)	通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	暗号化基準	SSL	(記載なし)	新設