

2025年8月

株式会社エナリス

eneGX DERMS SLO(Service Level Objective)

サービスレベル目標(SLO)とは、提供するサービスの信頼性やパフォーマンスに関する具体的な目標値です。この目標値を定めることで、サービス提供者と利用者双方にとって、期待値を明確にし、サービスの品質維持・向上を図ることを目的としています。

SLO 項目	条件
月間システム稼働率	99.00% (メンテナンス時間を除く)
サービス提供時間帯	24 時間 365 日 (メンテナンス時間を除く)
システム障害監視時間帯	24 時間 365 日 (メンテナンス時間を除く)
システム障害のお客さま連絡	障害発生から 24 時間以内
データバックアップ	毎日
障害発生時のデータ復旧	前日のバックアップデータ
対障害性	冗長化可能なサーバにおいて、冗長化実施
カスタマーサポート対応時間	当社営業日(土日、祝祭日、および当社所定の休日 を除く)9:00~17:00