

サービス システム関連

質問内容	回答
ヘルプデスクの体制、時間、問合せ手段は？	クラウドサービス利用条件第2条第7項に記載する。サービス窓口：大同メタル工業(株) 3D'sVRソリューションズG (Eメール：vr-info@daidometal.com) 時間：10-17時
スペースリー社の個人情報保護についての対応は？	プライバシーポリシーに則り、法令に準拠した形で対応する。 VR制作、編集、管理ができるクラウドソフト-スペースリー(Spacely)pages
契約している自社以外では誰が契約マイページの中を見る事が出来ますか？	クラウドソフトの運営をしているスペースリー社が、メンテナンスやトラブル対応などのカスタマーサポートを目的として見る事が出来ます。スペースリー社はスペースリー利用規約に従い対応します。 https://www.daidometal.com/jp/wp-content/uploads/sites/4/2021/06/スペースリー利用規約(大同メタル工業(株)).pdf
サービスの稼働率、障害発生頻度、障害時の回復目標時間などのサービス品質保証はそれぞれのどのくらいでしょうか？	サービス稼働率は90% (実績値は99.9%程度)、RTO (Recovery Time Objective) [復旧までの時間] は1時間、RPO (Recovery Point Objective) [データの復旧時点] は1日となります。障害については、定義にもよりますが、クライアントがサーバに接続できない等の障害に関しては2ヶ月に1回程度で発生しております。⇒ 発生後に即復旧できております。
サービスの利用が終了したときの、データの取り扱い条件はどうなりますか？	手順の規定はありませんが、代替手段の案内など利用事業者様の利用に支障がないよう鋭意努力し、データ自体はスペースリー社で削除するよういたします。
スペースリー社側からサービスの提供が中止される場合は、どの位前に連絡頂けますか？	スペースリー社からは15か月前に通知されることとなっております。お客様へは弊社からご連絡するよういたします。