

## シビアリティレベルの定義

### シビアリティレベルの定義とサービスレベル目標

インシデントのシビアリティ	シビアリティレベルの定義	初回応答目標時間
1	<p>「<b>シビアリティ 1</b>」とは次のような「システムダウン」もしくは製品が稼働せず、すぐに回避策が見当たらず本番環境に影響を与えている状況です。具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 本番サーバまたはこれ以外のミッション・クリティカルなシステムがダウンした場合</li> <li>ii. ミッション・クリティカルなデータの大部分に喪失もしくは破損の重大な恐れがある場合</li> <li>iii. サービスの大部分が喪失した場合</li> <li>iv. 事業運営が大幅に中断した場合</li> <li>v. CA ソフトウェアがインストールされるか稼働しているときに、壊滅的なネットワークもしくはシステムの障害を引き起こしたり、全体的なシステムの整合性やデータの整合性を損なわせたり（すなわち、システムのクラッシュ、データの破損や欠損、もしくはシステムのセキュリティの喪失が発生）して、本番環境の継続的稼働に重大な影響が及ぼされるインシデント</li> </ul> <p>シビアリティ 1 のインシデントは CA に対して<b>電話で報告されることが必要</b>です。低いシビアリティレベルのインシデントをシビアリティ 1 レベルに引き上げる場合も、電話でのリクエストが必要です。</p>	1 時間
2	<p>「<b>シビアリティ 2</b>」とは、ビジネスへの影響が大きく、本番環境が危険にさらされる可能性がある状況です。CA ソフトウェアは稼働可能であるものの、大幅に制限されています。</p>	2 営業時間**
3	<p>「<b>シビアリティ 3</b>」とは、ビジネス上の影響は小さく、ソフトウェアの機能の大部分は使用可能でありながらも、サービスの提供になんらかの回避策が必要な状況です。</p>	4 営業時間**
4	<p>「<b>シビアリティ 4</b>」とは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ソフトウェアの機能に影響を及ぼさない軽微な問題または質問</li> <li>ii. 稼働に重大な影響を与えないソフトウェア製品のドキュメンテーションのエラー</li> <li>iii. 新しい機能や機能強化の提案を含みます。</li> </ul>	1 営業日**

\*\* サポートポータルで公開されている通常の営業時間内に費やす時間であり、オンラインまたは電話でインシデントの報告を受けた時点から起算します。