

# 障害発生時の取り組みと体制について

---

株式会社シャノン

# 障害発生時の対応の流れ

## 1. 障害発生

[3ページ](#)、[4ページ](#)で規定しているシステム障害基準に基づきシステム障害判定が実施されます。ここで、システム障害判定された事象のみ障害報告が行われます。

## 2. 障害報告

Priorityに応じ障害発生のご連絡方法が異なります。詳細は、[5ページ](#)を確認してください。

## 3. 障害対応

障害発生中のサポート窓口について規定がございます。詳細は、[6ページ](#)を確認してください。

## 4. 事後報告

障害発生後に障害に対する顛末報告を行っています。詳細は、[7ページ](#)を確認してください。

# 1. 障害発生：システム障害基準（SMP）

SHANON MARKETHIG PLATFORM（以下、SMP）のシステム障害は、主要機能のサービス利用ができない状態である、もしくは主要リクエストが著しく応答遅延している状態と弊社が判断したものと定義します。

システム障害の重要度（Priority）に応じ、障害発生状況のご連絡を致します。

## ■ Priorityの基準と初動

Priority	定義	障害検知からの初動連絡		
		営業時間内	営業時間外	連絡方法
P1	主要4機能（公開画面・管理画面・API機能・来場認証機能）が <b>15分以上 アクセス不可（利用不可）</b> の場合  例） ・管理画面が表示されない、もしくは著しく遅延している。 ・申込画面が表示されない、もしくは著しく遅延している。 ・APIリクエストが正常にレスポンスされない、もしくは著しく遅延している。 ・来場認証画面が表示されない、もしくは著しく遅延している。	30分以内	30分以内	・カスタマーサポートよりメールでご連絡  ・障害情報サイトでご連絡
P2	主要4機能が <b>5分以上15分未満 アクセス不可（利用不可）</b> の場合	1時間以内	- ※翌営業日にご連絡	・障害情報サイトでご連絡
	主要4機能が <b>15分以上 一部リクエストが利用不可</b>			
	主要4機能以外が <b>15分以上 アクセス不可（利用不可）</b> ・ <b>一部リクエストが利用不可</b>			

※個別のお客様向けの障害が発生した場合は、必要に応じて担当営業よりご連絡し、個社別に対応をいたします。

## 2. 障害発生：システム障害基準 (CMS Cloud)

SHANON vibit CMS cloud (以下 CMS cloud) のシステム障害は、シャノン管理の公開サーバーが利用ができない状態である、もしくは著しく応答遅延している状態と弊社が判断したものと定義します。

システム障害の重要度 (Priority) に応じ、障害発生状況のご連絡を致します。

### ■ Priorityの基準と初動

Priority	定義	障害検知からの初動 (顧客連絡)		
		営業時間内	営業時間外	連絡方法
P1	シャノン管理の公開サーバー (CloudFront) が <b>5分以上 アクセスが不可能</b> な場合	<b>30分以内</b>	<b>30分以内</b>	一斉メール配信 サポートサイト 管理画面リンク
P2	シャノン管理の公開サーバー (CloudFront) が <b>5分未満 アクセスが不可能</b> な場合	<b>1時間以内</b>	ベスト エフォート	サポートサイト 管理画面リンク
	シャノン管理の公開サーバー (CloudFront) が <b>10分以上 アクセスが不安定</b> な場合			

※公開サーバーは、シャノンが管理しているサーバー (AWS cloudfront) になります。

※お客様が契約している公開サーバーは含みません。

※個別のお客様向けの障害が発生した場合は、必要に応じて担当営業よりご連絡し、個社別に対応をいたします。

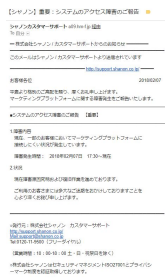
### 3. 障害報告：障害発生時の報告方法

システム障害が確認された場合、以下の方法でお客様へ報告を行います。

#### ■ Priority毎の初報連絡時間と連絡方法

Priority	障害検知からの初動連絡		
	営業時間内	営業時間外	連絡方法
P1	30分以内	30分以内	・カスタマーサポートよりメールでご連絡 ・障害情報サイトでご連絡
P2	1時間以内	- ※翌営業日にご連絡	・障害情報サイトでご連絡

#### ①メールでご連絡 ※P1のみ



システムご契約企業様の中で、サポート担当登録を行っている、かつメール配信を許可していただいているお客様に対し一斉メール配信を実施します。

サポート担当登録は以下より登録可能です。

[こちら](#)

#### ②障害情報サイトでご連絡 ※P1、P2



一斉メール配信と同時に、障害発生サイトTOPページに障害情報のバナーを表示します。

障害が長時間に及ぶ場合、定期的に情報の更新を行います。

障害情報サイトは以下より確認可能です。

[こちら](#)

## 4. 障害対応：障害発生中のサポート体制について

### ○ 営業時間内(平日:10:00 - 19:00)

通常のカスタマーサポートサービス窓口で障害に関するお問い合わせの受付を行います。

※障害発生時は、大変電話がつながりにくい状態になります。メール・WEBからお問い合わせいただければ、順次対応いたします。

### ○ 営業時間外(平日:19:00 - 10:00、土日祝日)

障害に関するお問い合わせに限り、メールもしくはWEBから受付を行います。

電話でのサポートは実施しておりませんのでご了承ください。

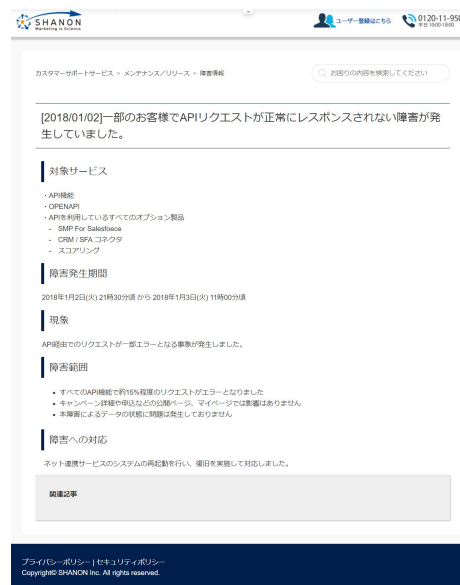
※お問い合わせいただいた時間帯によっては翌営業日からの対応になる場合もあります。

手段	営業時間内 (平日:10:00 - 19:00)	営業時間外 (平日:19:00 - 10:00、土日祝日)
電話	050-3196-1091	×
メール	support@shanon.co.jp	support@shanon.co.jp
WEB	<a href="#">お問い合わせフォーム</a>	<a href="#">お問い合わせフォーム</a>

## 5. 事後報告：障害発生後の顛末報告

障害発生後、**5営業日**をメドに障害情報サイトで障害の顛末報告を行います。  
記載内容は以下の5項目となります。

- 対象サービス
- 障害発生期間
- 現象
- 障害範囲
- 対策



[障害情報サイトはこちら](#)

※より詳細な報告をご要望の場合は、営業担当者より障害報告書の提出も可能です。ご希望の方は、担当営業までご連絡ください。