

## Service Level Agreement (SLA)

提供される当サービスは、お客様に安心して快適にご利用頂けるよう以下のサービスレベルを目標に定め、運用しています。

※目標に向けて最大限の努力を払っておりますが、目標値を下回る場合もございます。

### (1) 契約における SLA の範囲

当サービスでご提供するサービス。

### (2) サービスの提供内容

当サービスの提供内容について、以下の通りです。

#### ●サービス稼働率

「目標運用値」 95%

サービス利用中のお客様が、定期メンテナンスの時間を除くサービス利用総時間のうち、サービスを利用できた時間の割合を表します。

#### ●サービス提供時間

「利用可能時間」 24 時間 365 日

「定期メンテナンス時間」 午前 2 時～午前 5 時の間

メンテナンス時にはサーバーをアップデート、データのバックアップ、機能の更新などを行います。実行日は不定期、時間は目安となり、通話以外の機能はメンテナンス時間関係なく 24 時間利用可能です。

#### ●緊急メンテナンス

重度の不具合の場合、関連するサーバーをダウンさせてサービスをやむを得ず停止し、定期メンテナンス以外の緊急メンテナンスを実施します。一時的に一部の機能が使えない場合があります。

#### ●障害時の復旧目処

軽度 2 時間以内 一部のログがない、リンクが切れている、ボタンが押せないなど

中度 4 時間以内 一部のお客様で通話ができない

重度 6 時間以内 利用する全てのお客様で通話ができない

#### ●告知方法

機能のアップデート、緊急を要するメンテナンス、重度の不具合などの告知はログイン画面にて通知します。

軽度、中度の不具合に関しては個別対応となります。

### ●冗長化

システムの一部に何らかの障害が発生した場合に備えて、障害発生後でもシステム全体の機能を維持し続けられるように予備装置を平常時からバックアップとして配置し運用します。全てのサーバー、ネットワーク、ストレージ、データについて冗長化を実施しています。

### ●バックアップ、データ復旧

お客様のデータは毎日、無停止でバックアップを作成しています。軽度の不具合でデータの閲覧が出来ない場合は、復旧目処にて対応します。

### ●ログの取得と閲覧、管理者の扱い

弊社内情報セキュリティポリシーで定めた管理体制に沿って、データにアクセスできる管理者を制限しております。

### ●データの消去

サービス利用が終了して約2ヶ月後に削除します。サービス利用中にお客様側で削除しない限り、運営側で削除する事はありません。

### ●障害時の対応

障害通知のシステム監視を常時実施し、障害発生時には運用マニュアルに沿って対応し、障害検知から迅速に対応します。

### ●データ暗号化

伝送データおよび保存データは、すべて暗号化しています。また、全てのお客様が同じログイン URL を共有する訳ではなく、全てのお客様に独自 URL を発行し、全ての URL が SSL 化となります。

### ●脆弱性対応

プログラムの不具合や設計上のミスが原因となって発生した情報セキュリティ上の欠陥を防ぎます。パートナーのコールセンターと自社のコールセンターによる脆弱性試験、デバックを常時実施しています。自社のコールセンターに関しては、お盆・年末年始を除く営業となります。

### ●バージョンアップ

不定期に新しい機能や不具合のアップデートを行っています。クラウドサービスの為、お客様側でインストールは不要で、自動的にアップデートされます。

### (3) SLA の適用外

以下の要因で生じた障害は本 SLA の対象外とします。

- ・天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・当社製造以外（第三者）のソフト、OS に起因する障害
- ・利用者の故意又は過失に起因するサービス停止
- ・第三者の攻撃に伴う障害
- ・事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- ・弊社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限事項
- ・弊社で採用している第三者製のソフトウェア、サーバー、回線の不具合
- ・お客様およびお客様環境起因によるアクセス遅延および不可
- ・その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象

### (4) サービス保証

当月のサービス稼働率が 90%以下の時は、不具合発生月のライセンス料を割引させていただきます。

### (5) SLA の変更

当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、ウェブサイトにて事前に通知を行います。

株式会社GC

〒169-0072 東京都新宿区大久保 2-10-2 山崎ビル 3F

CALLTREE 事業部 TEL : 03-6774-0118