SLA（サービス品質保証）規定

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。ご提供するサービス内容、サービス品質に関して、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。

※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。

●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頂きます。

●サービス提供時間

利用可能時間：24 時間 365 日

通話以外の機能はメンテナンス時間関係なく 24 時間利用可能ですが、メンテナンス時間は通話機能の利用は不可となります。

サポート受付：お盆、年末年始を除く　平日土日祝 10：00～20：00

電話 / メール / LINE / Chatwork

※お盆は年度により変動。Web サイトに告知。

●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。

通常メンテナンス実施時間：　00：00～5：00　（※不定期）

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、時間は目安となります。

●障害時の復旧目処

軽度：30 分以内　一部のボタンが押せない、表示動作が遅いなど

重度：1 時間以内　画面が表示されない、ログインできないなど

※1 時間以上、業務に支障をきたす場合、専用アカウントを提供します。

●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。障害時の利用者への通知時間は 1 時間以内を目途に通知します。

●セキュリティ

ファイアウォール設置等	有り
不正侵入検知	有り
ネットワーク監視	エンドユーザとの接続回線については責任を負わない
ID・パスワードの運用管理	有り
ユーザ認証	クライアント専用サブドメインにてシステム利用 クライアントが登録したアドレスとパスワードでログイン
管理者認証	有り
なりすまし対策	第三者によるサーバー証明書を取得して SSL/TLS 通信で使用
その他セキュリティ対策	SSL 化

●推奨ネットワーク

専用線（VPN を含む)、インターネット等の回線の種類：インターネット

ユーザ接続回線について、ASP・SaaS 事業者が負う責任範囲：

エンドユーザとの接続回線については責任範囲外

推奨帯域の有無と、推奨帯域がある場合はそのデータ通信速度の範囲

最低ライン：ダウンロード 10～20Mbps、アップロード 0～5Mbps

普通：ダウンロード 20～30Mbps、アップロード 0～5Mbps

快適：ダウンロード 30Mbps～、アップロード 5Mbps～

理想：ダウンロード 100Mbps～、アップロード 30Mbps～

パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS 等：端末や OS の指定なし（パソコン推奨）

利用するブラウザの種類：指定なし

●サーバー体制

・音声データサーバー×4

・ミラーサーバー×4

・バックアップサーバー×4

・その他サーバー

音声データサーバー圧迫を緩和する為、複数のサーバーでリスク分散運用をしております。

●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メール、チャット、Web サイトなどにて通知します。軽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。
システムの冗長化：複数のシステムが同時に稼働し、お互いに冗長化ノードシステムとして機能します。
データベースクエリサービス：複数のノードが稼働し、負荷分散を実現しています。

●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。
【バックアップ実施インターバル】
利用者データ：データベースのバックアップは毎日 8:00～22:00 の間、2 時間ごとに専用バックアップサーバーにバックアップを行っています。
システムファイル：弊社のローカル作業環境にて GIT によってファイルのバージョンを管理及びバックアップを行っています。
【世代バックアップ】
利用者データ：データベース：21 世代保存（過去 3 日間のデータを保存しています）
システムファイル：弊社のローカル作業環境にて GIT によってすべ情報を保存しています。

●死活監視
監視アーキテクチャ：分散型監視アーキテクチャである Prometheus テクノロジーを採用し、Infra、Service、MySQL、WEB URL、API などのアーキテクチャレベルで監視を行っています。監視頻度は 15 秒ごとです。具体的な監視対象の詳細は以下の通りです・
Infra：サーバー、CPU、メモリ（MEM）、ディスク（DISK）、ネットワーク、ファイルシステム、コネクショントラッキングなど
Service：サービスの実行状態、サービスのリソースパフォーマンス、ネットワーク接続状況など
MySQL：コネクション数、スレッド接続状態、現在の QPS（クエリ数/秒）、MySQL の遅いクエリなど
WEB URL：アクセスの状態監視

●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。
利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録（ログ等）：有り
利用状況：システム上で記録されています。前日までのデータは利用状況の月合計になり、加算されます。次ごとの合計データは永遠に残ります。システム上で確認できます。
動作ログ：ログファイルとして記入されます。過去 3 日間のログファイルを保存しています。
セキュリティパッチ更新間隔：更新内容の複雑さにより違いますが。1 週間～2 週間程度になります。

●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。自社による脆弱性試験、デバックを常時実施しています。

●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。

●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。

●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。
システムの時刻同期方法さくらインターネットが提供する NTP サーバーと同期を行っています。

●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

●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、ウェブサイトにて事前に通知を行います。
改定日　2023 年 06 月