

SLA（サービス品質保証）規定

本サービスは、お客様（以下「利用者」という）に安心して快適にご利用いただけるよう、以下のサービスレベル目標を定め運用しております。ご提供するサービス内容および品質の詳細は以下の通りです。

●サービス稼働率

「目標運用値」 98 %

サービス利用中の利用者が、定期メンテナンスの時間を除くサービス提供時間のうち、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

月間のサービス稼働率が、サービス提供時間の98%未満だった場合、障害発生月のCALLTREE発信ライセンス料を割引させていただきます。

●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： 土日祝日、盆、年末年始を除く10：00～19：00

サポート窓口：電話 / メール / LINE / Chatwork

時間外対応：サポート受付の時間外で以下事象が発生した場合、緊急対応をいたします。

- ・利用者のCALLTREEに全くログインはできない状態
- ・利用者のCALLTREEならびにソフトフォンから発信または受信が全くできない状態

●サービス稼働率の定義

月間稼働率の算出方法は以下とします。

サービス稼働率 = (月間サービス提供時間 - 月間累計障害発生時間) ÷ 月間サービス提供時間 × 100

※月間サービス提供時間とは、当月の初日から末日までの期間となります。

●累計障害発生時間の定義

累計障害発生時間とは、以下の事象のうち、当社システムに起因し、かつ当社の監視記録、ログその他客観的資料により再現または確認可能なもの、または利用者が合理的資料により当該事象の発生を証明できるものについて、当社が障害と認定した場合の継続時間の累計をいいます。

- ・利用者がCALLTREEへ全くアクセスできない状態
- ・利用者がCALLTREEまたはZoiperから全く電話発信ができない状態

- ・ CALLTREE/Zoiper等のソフトフォンでの着信（受電）不可状態
- ・ 顧客情報の閲覧や発信ボタンなど、架電に必須となる主要機能の操作不能状態
- ・ 音声品質の著しい劣化により通話継続が困難な状態

ただし、以下に起因または関連すると合理的に判断される場合は障害に含まれません。

- ① 利用者のネットワーク環境（無線LAN品質、ISP、VPN等）
- ② 利用者端末または周辺機器
- ③ 第三者通信事業者、回線事業者または外部サービス
- ④ 当社推奨環境外での利用
- ⑤ 当社指定の利用条件・設定未遵守
- ⑥ 天災その他不可抗力

●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：00：00～05：00（※不定期）

通常メンテナンス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。

●障害時の解決目標時間

緊急（ログイン不可、発着信不可など）：2時間以内

重度（一部機能の操作不能、著しい遅延など）：4時間以内

軽度（履歴や録音の一部不備など）：3営業日以内

重度、軽度にかかわらず、可及的速やかに解決を図ります。

●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

- ・回線種類：光回線等のブロードバンド環境（推奨：専用線）
- ・接続方式：有線LAN接続（推奨）

※無線LAN（Wi-Fi）環境は、電波干渉や周囲の遮蔽物により通信が不安定になりやすく、音声の途切れや画面遷移の遅延の原因となるため、安定した品質を維持するために有線LAN（イーサネット）での接続を強く推奨いたします。

・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となります。

- ・推奨帯域：

最低限：ダウンロード 10～20Mbps、アップロード 1～5Mbps

標準：ダウンロード 20～30Mbps、アップロード 5～15Mbps

良好：ダウンロード 30～100 Mbps、アップロード 15～30Mbps

理想：ダウンロード 100Mbps～、アップロード 30Mbps～

- ・利用端末の種類：PC推奨
- ・OS 等：Windows10以上
- ・PCメモリ：8GB以上
- ・CPU：Core i○○、Xeonシリーズ以上
- ・利用するブラウザの種類：Google Chrome、Microsoft Edge

●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

利用者のデータは毎日、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：当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：当社のローカル作業環境にて GIT によってすべて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

当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異なりますが、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

本サービス解約（利用終了）後、約2ヶ月経過した時点でデータを完全に削除いたします。契約継続期間中、利用者の同意なく当社がデータを削除することはありません。

●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、全ての利用者が同じログイン URL を共有する訳ではなく、全ての利用者に独自 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、利用者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
- ・当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
- ・第三者製ソフトウェア、サーバー、通信回線その他外部サービスに起因し、弊社の合理的な管理または回避が困難な障害
- ・利用者のネットワーク環境（無線LAN、ISP、VPNその他通信環境を含む）、端末環境、周辺機器または弊社管理外設備に起因する障害、遅延、音声品質低下その他不具合
- ・その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象

●補償および損害賠償の関係

本SLAに基づく減額、返金またはサービスクレジットは、同一原因事象に関する補償として取り扱うものとし、利用者は当該事象について重複して損害賠償請求を行えないものとします。

また、本SLAに基づく補償額は、損害賠償が認められる場合、当該損害賠償額に充当または控除されるものとします。

●障害原因の判定

障害原因の判定は、弊社の監視記録、ログその他合理的資料に基づき、弊社が合理的に判断するものとし、利用者は必要に応じて当該判定に資する情報を提供するものとします。

●SLAの変更

当社は、本書の内容を変更する場合があります。ただし、重要な変更については、書面または電子的方法により事前通知し、必要に応じて利用者と協議を行うものとします。

改定日 2026 年 5 月21日