

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
アプリケーション運用					
1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯(設備やネットワーク等の点検/保守のための計画停止時間の記述を含む)	時間帯	24時間365日(計画停止を除く)
2		計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認(事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	有無	有 5営業日前までにWebサイトおよびメールで通知
3		サービス提供終了時の事前通知	サービス提供を終了する場合の事前連絡確認(事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	有無	有 6か月前にWebサイトおよびメールで通知
4		突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無	有無	無 現在預託等の措置は行っていません
5		サービス稼働率	サービスを利用できる確率((計画サービス時間-停止時間)÷計画サービス時間)	稼働率(%)	無 公開していません。
6		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧/サポート体制	有無	有 サーバーは複数のインスタンスで冗長化して運用しています。
7		重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	有 データベースを6時間ごとにバックアップ保管しています。システム構成はコード化して管理しており、迅速な復旧が可能です。
8		代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無 (ファイル形式)	無 公開していません。
9		アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/バッチ管理の方針	有無	有 随時、機能追加などを実施しています。お客様への影響が大きい変更は、事前にWebサイトやメールで告知を行います。
10	信頼性	平均復旧時間(MTTR)	障害発生から修理完了までの平均時間(修理時間の和÷故障回数)	時間	公開していません。
11		目標復旧時間(RTO)	障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間	時間	公開していません。
12		障害発生件数	1年間に発生した障害件数/1年間に発生した対応に長時間(1日以上)要した障害件数	回	回数は公開していません。
13		システム監視基準	システム監視基準(監視内容/監視・通知基準)の設定に基づく監視	有無	有 死活監視/パフォーマンス監視/エラー監視
14		障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス(通知先/方法/経路)	有無	有 クラウドログ及び社内チャットサービスにて弊社担当者に通知されます。お客様への通知は必要に応じてサービス内、Webサイト、SNSで行います。
15		障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	15分以内
16		障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	時間(分)	5分間隔
17		サービス提供状況の報告方法/間隔	サービス提供状況を報告する方法/時間間隔	時間	障害が発生した場合、必要に応じて随時Webサイト、SNSで通知を行います。
18		ログの取得	利用者に提供可能なログの種類(アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	有無	無 提供していません
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間(秒)	公開していません。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間(分)	公開していません。
21		バッチ処理時間	バッチ処理(一括処理)の応答時間	時間(分)	公開していません。
22	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ(変更)が可能な事項/範囲/仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報	有無	有 イベント情報、入力項目の設定など一部の項目を管理画面にて設定可能です。個別の企業様向けの機能やデザインのカスタマイズは不可
23		外部接続性	既存システムや他のクラウド・コンピューティング・サービス等の外部のシステムとの接続仕様(API、開発言語等)	有無	無 公開していません。

24		同時接続利用者数	オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザ数	有無(制約条件)	無 制限なし(ベストエフォート型)
25		提供リソースの上限	ディスク容量の上限/ページビューの上限	処理能力	公開しておりません。
サポート					
26	サポート	サービス提供時間帯(障害対応)	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	メール・問合せフォーム:24時間365日 電話:年末年始等を除いた平日10:00~18:00
27		サービス提供時間帯(一般問合せ)	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	メール・問合せフォーム:24時間365日 電話:年末年始等を除いた平日10:00~18:00
データ管理					
28	データ管理	バックアップの方法	バックアップ内容(回数、復旧方法など)、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無/内容	有 6時間ごとにバックアップを取得しクラウドに保管しています。バックアップデータへのアクセスは一部の開発者のみに制限されています。
29		バックアップデータを取得するタイミング(RPO)	バックアップデータをとる、データを保証する時点	時間	時間の規定はありませんが、6時間以内に取得します。
30		バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	日別バックアップは7日間、週次バックアップは4週間、月次バックアップは12か月保管されます。
31		データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体の破棄の実施有無/タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	有 サービス解約時データを削除します。 データの取得は解約前に行ってください。ただし、決済情報は削除不可。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	日別バックアップは7世代、週次バックアップは4世代、月次バックアップは12世代保管されます。
33		データ保護のための暗号化要件	データを保護するにあたり、暗号化要件の有無	有無	有
34		マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	マルチテナントストレージのキー管理要件の有無、内容	有無/内容	無
35		データ漏えい・破壊時の補償/保険	データ漏えい・破壊時の補償/保険の有無	有無	無 損害賠償保険には加入しておりませんが、利用規約に定められた範囲でお客様のデータ保護に最大限の注意を払います。
36		解約時のデータポータビリティ	解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任を持ってデータを消去する体制を整えており、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること	有無/内容	有 サービス解約時にデータを削除可能です。一度削除したデータは復旧できません。
37		預託データの整合性検証作業	データの整合性を検証する手法が実装され、検証報告の確認作業が行われていること	有無	有
38	入力データ形式の制限機能	入力データ形式の制限機能の有無	有無	有 管理画面内の設定に応じて各種の制限が可能です。	
セキュリティ					
39	セキュリティ	公的認証取得の要件	JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証(ISMS、プライバシーマーク等)が取得されていること	有無	無
40		アプリケーションに関する第三者評価	不正な侵入、操作、データ取得等への対策について、第三者の客観的な評価を得ていること	有無/実施状況	無
41		情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること	有無	有 業務上必要な一部の開発者や担当者のみデータへのアクセスが可能です。
42		通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	有 サービスとの通信はTLSを強制しています。
43		会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認	会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨「最新のSAS70Type2監査報告書」「最新の18号監査報告書」	有無	無

44	マルチテナント下でのセキュリティ対策	異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化	有無	無
45	情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること 利用者組織にて規定しているアクセス制限と同様な制約が実現できていること	有無/設定状況	有 業務上必要な一部の開発者や担当者のみデータへのアクセスが可能です。
46	セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	IDの付与単位、IDをログ検索に利用できるか、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか	設定状況	無
47	ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	IaaS (AWS) による責任共有モデルに則った運用を行なっています。
48	二次記憶媒体の安全性対策	バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること	有無	有 バックアップはクラウドにのみ保管し、管理者のみがアクセス可能。廃棄の際はデータを完全に抹消します。
49	データの外部保存方針	データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱い及び利用に関する制約条件を把握しているか	把握状況	把握しております。

版番号	発行年月日	改訂内容
1	2021/12/13	初版
