

## サービスレベル目標 (SLO) について

XC-Gate.V3は、お客様に安心して快適にサービスをご利用いただけるように、サービスの品質について以下の目標水準を定め運用しています。

※サービスレベルの目標値は、サービス品質として保証するものではありません。

※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 ご契約

#### サービス提供リードタイム

新規のお申し込みは、各種設定内容の確定後、当社が申込書を受領した日から最短 5 営業日で提供可能です。

プランの変更・各種契約内容の変更のお申し込みは内容の確定後、当社が申込を受け付けた日から最短 5 営業日で提供可能です。

#### 最低契約期間

月単位でのご契約の場合は最低 1 ヶ月間、年単位でのご契約の場合は最低 1 年間となります。

#### 解約

年単位のご契約の場合、お客様は契約更新日の 1 ヶ月前から前日までに解約お申し込みが必要です。

月単位のご契約の場合、解約希望日の 1 ヶ月前までに解約申し込みが必要です。

契約期間内の解約については、天変地異などの不可抗力等でサービス提供できない場合を除き、解約を行っても返金致しかねます。

### 2 サービス

#### 2.1 サービス

##### サービス稼働率

サービス稼働率(以下に定義します)が、99.5%以上となるように最大限の努力を行います。

##### サービス時間

24 時間 365 日提供致します。(メンテナンスを除きます)

セキュリティ対応やシステム稼働に重要な影響がある場合は、事前通知の上、緊急メンテナンスを実施する可能性がございます。

#### 計画停止予定通知

2週間以上前に、ご利用顧客（管理者）にメールでご通知致します。

#### バージョンアップ方針

サービスのバージョンアップはサーバー毎に計画を行い実施致します。

#### 障害時対応

障害通知のシステム監視を常時実施し、障害発生時には、当社規定に従い、対応し致します。

#### システム監視

当社が定める監視項目・監視間隔にて監視を実施致します。

#### 冗長化

冗長化の対応は行っておりません。

## 2.2 保守作業

#### 定期メンテナンス

毎週水曜日（休日の場合、翌営業日）19:00～20:00(JST)に、定期メンテナンスを実施致します。メンテナンスによってサービスのご利用に影響がある場合、事前に通知致します。定期メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用いただけないことがあります。※今後、定期メンテナンスの時間を変更する可能性がございます。その際にも事前に通知致します。

#### 臨時メンテナンス

サービスの安定稼働のため、定期メンテナンス以外に臨時メンテナンスを実施する場合がございます。

臨時メンテナンスによってサービスのご利用に影響がある場合、事前に通知致します。

## 3 セキュリティ

#### 公的認証取得

年1回外部審査を行い、認証登録を維持継続致します。

#### ISO/IEC 27001

認証登録番号 IS [J0113]

#### 暗号化

SSLにてWeb通信データについては全て暗号化致します。

#### 情報セキュリティ内部監査

情報セキュリティの独立したレビューを実施し、リスクへの改善対応を実施致します。

#### クロック同期

情報通信研究機構(NICT)が提供する公開 NTP サービスを利用してクロック同期を行います。

#### ログの保管期間

OS やミドルウェアのログは3ヵ月以上を保管致します。

アプリケーションログは7日間分を保持致します。

#### 脆弱性対応

セキュリティインシデントに対応するチームを設置し、専門家とも協力し、インシデント発生の予防、早期検知、早期解決、被害が発生した場合の最小化を目的とした活動を行います。

## 4 データ保守

#### データセンター

Microsoft Azure の Virtual Machine サービスを利用致します。

Azure のサービス上で稼働するため、Azure のサービスレベルに従います。

- ・サービス レベル アグリーメント

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/support/legal/sla/>

物理障害が発生した場合、データ保証は出来ない場合があります。

#### バックアップ

毎日午前0時バッチ処理により、無停止でバックアップを作成致します。

対象はアプリケーションのデータベース、及びアプリケーションに登録された各種データファイルです。

保管期間は1世代(1日間)です。保管期間を過ぎたものは自動削除致します。

#### データの消去

解約日の翌日から7日間はデータを保管しており、7日経過後に削除を行います。

## 5 サポート

#### サポート提供時間

営業時間内 平日 9:00~17:00 (12:00~13:00 を除く)

年末年始・土日・祝祭日・当社指定の休日を除きます。

#### サポート提供内容

- ・アプリケーションの仕様や機能についてのお問い合わせ

- ・ご利用中のトラブルについてのお問い合わせ

#### サポート提供手段

原則、WEB フォーム (WEB でのお問い合わせ)

#### 回答リードタイム

お問い合わせに対する一次回答が、お問い合わせから 3 営業日 (当社のサポート提供時間を基準とする) 以内となるよう、最大限の努力を行います。

#### 解決の未保証

本サポートはお問い合わせへの回答に対するコミットメントを記述したものであり、お問い合わせ内容の解決を保証するものではありません。

お問い合わせ内容が当社で再現できないケースや、技術的、その他の理由により解決に時間を要する、そもそも解決が不可能なケースも考えられます。

予めご了承ください。

## 6 定義

### 6.1 稼働率

#### 月間総稼働時間

該当月の総時間数から、計画停止を除いた時間です。

なお、計画停止が当初の告知期間から延長された場合、その延長時間分は月間ダウン時間に含むものとします。

#### ダウン

5 分 (300 秒) 以上継続して計測・配信・管理画面の全てが利用不可能な状態を指します。

ダウン開始時間は死活監視または手動による上記の利用不可能な状態の確認、ダウン終了時間は手動による利用不可能な状態からの回復が確認された時間をもって判定を行います。

#### 月間ダウン時間

該当月内の「ダウン」と認定した時間の合計です。

#### サービス稼働率

月間総稼働時間に対する、月間総稼働時間から月間ダウン時間を減じた時間の割合です。

サービス稼働率 = ( 月間総稼働時間 - 月間ダウン時間 ) / 月間総稼働時間 × 100 (%)

## 6.2 保障制限

### 保証制限

通常利用における負荷に対して適切なリソース確保を行っていますが、急激なトラッキング、データ取り込み量、登録数の増加などが発生した場合には、処理が間に合わないことがあります。

このような急激な利用増加に伴うダウンについては、SLOの対象外と致します。

各種制限値につきましては、下記記載の定義欄をご参照ください。

### 不可抗力に伴う非稼働

不可抗力は、以下を例に含みますが、これらに限定されません。

- ・戦争、内乱、テロリズム、及び暴動などの社会不安
- ・地震、津波、噴火、落雷、洪水、降雪、及び落石などの天変地異
- ・DoS 攻撃 (Denial of Service attack) や不正アクセス

## 6.3 障害時対応

### 障害時対応

障害発生時には、速やか（60分以内を目安）にメール通知を行います。

メール通知はバッチによる自動処理を行います。また、当社が必要と判断した場合、障害の影響を受けている可能性があるお客様を対象にメールで通知、Web ページへの掲載を行います。

### システムの復旧

サポート対応時間内の障害が発生した場合は、即日～翌営業日以内で復旧を目指します。

サポート対応時間外の障害が発生した場合は、翌営業日以内で復旧を目指します。

## 6.4 システム監視基準

### 死活監視

5分毎に監視を行います。

稼働率の[ダウン]を判定する基準となります。

監視内容は「Web サービス監視、DB 接続監視、サービス応答タイムアウト監視」になります。