サービスレベル目標(SLO)

株式会社 World Wide System 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。サービスレベル目標値は、サービス品質として保証するものではありませんが、定期的な計測および改善活動を行い、目標水準を維持できるよう努めています。

プロダクトブランド	AdminDX シリーズ
プロダクト名	結果通知システム
バージョン	Ver2.0.0

1.アプリケーション運用

情報開示項目		事業者回答
1.1	サービス時間	24 時間 365 日（計画停止／定期保守を除く）
1.2	計画停止予定通知	（有） メールにてお客様に７日前までに通知が行われます。また、必要に応じて Web サイト、サービス内でも行います。
1.3	サービス提供終了時の事前通知	（有） 当社ウェブサイト上に公開している利用規約（第１７条 サービスの廃止 https://ww-system.com/data/terms/pdf/smartpr_terms.pdf ）において、サービスの提供終了について定めております。
1.4	突然のサービス提供停止に対する対処	（無） 現時点で終了予定はなく、プログラムやデータの預託も未定です。
1.5	サービス稼働率	９９．９０%を目標値とします。 これに基づく年間最大のダウンタイムは約 8 時間 45 分となります。
1.6	ディザスタリカバリ	（無） 対応していません。 データセンターが障害によりサービス提供が困難だと判断した場合には、当社で保持しているバックアップを利用して、稼動している他のデータセンターにて復元し、回復を行う予定です。
1.7	重大障害時の代替手段	（有） 日次でデータをバックアップしデータセンターに保管しています。迅速な復旧が可能です。
1.8	代替措置で提供するデー	（有）

	タ形式	万が一に備えお客様で通知者データを CSV 形式でダウンロードいただくことが可能です。
1.9	アップグレード方針	（有） 機能追加などは随時行っております。お客様への影響が大きい変更については、事前にメールにて通知します。また、必要に応じて Web サイト、サービス内でも告知を行います。
1.10	平均復旧時間(MTTR)	（有） 公開しておりません。
1.11	目標復旧時間(RTO)	特段、目標復旧時間(RTO)の設定はありません。システム冗長化を基本としており、サーバー障害などは自動復旧が行われます。
1.12	障害発生件数（※出荷後）	回数としては公開しておりませんが、個別の障害情報は Web サイトで公開しております。 https://result.admindx.jp/
1.13	システム監視基準	（有） 死活監視、パフォーマンス監視、エラー監視を行っております。
1.14	障害通知プロセス	（有） 電話、メール、Slack 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メール、Web サイト、サービス内で行います。
1.15	障害通知時間	弊社担当者への通知は数分以内に行われます。 お客様への通知は可能な限り迅速に行います。
1.16	障害監視間隔	５分以内（基幹業務） １０分（上記以外）
1.17	サービス提供状況の報告方法／間隔	必要に応じて Web サイトやサービス内で行います。
1.18	ログの取得	（有） 利用者の利用状況の記録ログ、システム運用に関するログを取得しております。利用者へは提供しておりません。
1.19	応答時間	（無） 公開しておりません。
1.20	遅延	（無） 公開しておりません。
1.21	バッチ処理時間	（無） 公開しておりません。
1.22	カスタマイズ性	（有） 設定画面より利用画面上の一部の項目配置変更や新規項目の追加が可能で

		す。
1.23	外部接続性	（無） 公開しておりません。
1.24	同時接続利用者数	（有） 同時接続利用者数に制限がございます。 ５０プロセス（保証型）
1.25	提供リソースの上限	お申し込みいただいた契約プランに応じて提供リソースの上限が決定されます。

２．サポート

情報開示項目		事業者回答
2.1	サービス提供時間帯（障害対応）	メール受付：３６５日２４時間受付 電話窓口：平日１０：００～１２：００　１３：００～１７：００ ※ 土日、祝日、国民の休日および１２月３０日～１月３日を除きます。 ※重大な障害発生の場合、営業時間外に連絡をさせていただくことがございます
2.2	サービス提供時間帯（一般問合せ）	メール受付：３６５日２４時間受付 電話窓口：平日１０：００～１２：００　１３：００～１７：００ ※ 土日、祝日、国民の休日および１２月３０日～１月３日を除きます。

３．データ管理

情報開示項目		事業者回答
3.1	バックアップの方法	（有） 日次でフルバックアップを取得し、データセンターに保管します。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。
3.2	バックアップデータを取得するタイミング(RPO)	当日午前０時ごろまでに取得します。
3.3	バックアップデータの保存期間	１日間保管しています。
3.4	データ消去の要件	（有） サービス解約後１０営業日以内にデータおよび保管媒体を削除します。必要に応じてサービス解約前に利用者データを CSV 形式でダウンロードいただけます。
3.5	バックアップの世代数	１世代を保管しています。

3.6	データ保護のための暗号化要件	（有） 個人情報を含む通信は、TLS(HTTPS)による暗号化、サーバサイドでデータの暗号化は対応しておりません。(お客様でデータを暗号化する機能は提供しておりません)
3.7	マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	（有） テナント ID によりデータを論理的に分離して管理しています。
3.8	データ漏えい・破壊時の補償／保険	（有） 損害保険に加入しています。
3.9	解約時のデータポータビリティ	（有） サービス解約時にデータを削除します。データはサーバサイドで抹消されているため、復旧は不可能です。
3.10	預託データの整合性検証作業	（有） データ入力時、送信時に検証を行っています。通信経路は TLS により盗聴、改ざんを防いでいます。
3.11	入力データ形式の制限機能	（有） 入力項目の要件に合わせて文字種や長さのチェックをデータ入力時、送信時に検証を行っています。

４．セキュリティ

情報開示項目		事業者回答
4.1	公的認証取得の要件	（有） プライバシーマーク取得を取得しています。（登録番号：第１７００１４０５号）
4.2	アプリケーションに関する第三者評価	（有） 外部診断会社による脆弱性診断を年１回程度を目安に実施しておりますが、システムの変更状況や運用実績、過去の診断結果を踏まえて、毎年必ず実施するものではありません。 なお、外部診断を行わない期間についても、社内によるコードレビューや脆弱性スキャンツールの活用、パッチ適用などのセキュリティ対策を継続的に行い、安全性の維持に努めております。
4.3	情報取扱い環境	（有） データへのアクセスは業務上必要な一部の開発者のみに制限されています。
4.4	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	（無） 現状していません。
4.5	マルチテナント下でのセキュリティ対策	（有） テナント ID によりデータを論理的に分離して管理しています。
4.6	情報取扱者の制限	（有） データへのアクセスは業務上必要な一部の開発者のみに制限されています。
4.7	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 は個人ごとに発行して管理しています。
4.8	ウイルススキャン	弊社サービス運用管理者が利用する運用端末についてはウイルス対策ソフトを導入しております。 ウイルス対策ソフトの更新頻度やスキャンの頻度については非公開です。 サーバーにおいてはウイルス対策ソフトの導入はしておりません。 ユーザー操作によりインターネット経由で流入してくるデータは、厳格なアクセス制御を実施することで対応を実施しております。 なお、アップロードされたファイルはプログラムとして実行不可能な領域に保存しております。 上記の理由からサーバー側でのウイルス対策は不要との認識しています。
4.9	二次記憶媒体の安全性対策	（有） 二次記憶媒体の利用を禁止しています。

4. 10	データの外部保存方針	（有） 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ます。

公開日時：
２０２２年４月１日 １２:００

更新日時：