

ロジメーター API サービス仕様書

1. サービスの提供者

株式会社 KURANDO（以下「乙」といいます。）

2. 本 API サービスの概要

お客様（以下「甲」といいます。）に対し、乙は SaaS アプリケーションの API 連携機能その他関連サービス（以下総称して「本件サービス」といいます。）を提供します。本件サービスは「Service Level Agreement (SLA)」に定める運用基準に基づき提供されます。

3. 本 API サービスにかかる商品名

- ロジメーターAPI サービス

乙が提供する SaaS アプリケーションの API 利用ライセンスをご提供します。

4. サービス提供時間

「Service Level Agreement (SLA)」に定めたサービス提供時間と致します。

5. データの保持期間

本件サービスである API 連携機能それ自体はデータを保持するものではありません。SaaS アプリケーション本体の保持期間は、SaaS アプリケーションのサービス仕様書に準拠します。

6. 乙からの提供物

乙が本サービスで提供する提供物は以下の通りとします。

項目
1 サーバ
2 サーバ OS およびミドルウェア
3 API ソフトウェア
4 サーバネットワーク
5 乙がインターネット等の外部のネットワークへ接続するために利用する回線

7. 作業・責任分担

以下の通りとします。

作業分類	作業内容	甲	乙	備考
1 準備	API 仕様書の作成		○	
	認証情報の払い出し		○	
	設定データの登録		○	
4 運用	本サービスの改良版のセットアップ作業		○	
	OS パッチの適用作業		○	
6 問い合わせ、回答	本件サービスに関する問い合わせ対応		○	
	調査資料の採取	○		
	甲への連絡(メンテナンス、障害等の連絡含む)		○	
9	甲以外への連絡(メンテナンス、障害等の連絡含む)	○		
10 障害対応	障害の検知	○	○	
	本件サービスサーバの復旧		○	
	本件サービスソフトウェアの復旧		○	
	設定データのリストア		○	

※セットアップ、適用作業は、原則、乙にて定めた運用仕様(実施日時等)に基づき実施します。

8. その他

- 認証情報について: 認証情報は、甲の責任において管理いただくものとします。
- 本件サービスへの接続回線: 本件サービスへの接続回線はベストエフォート型サービスとなります。通信帯域について、乙は責任を負わないものと致します。
- 個別機能の追加: 甲の要件にあわせた個別機能の追加は実施しないものとします。

- 本件サービスは日本国内での利用を前提としたものです。海外からのご利用はサービス保証の範囲外になります。

ロジメーター API ソフトウェア保守サービス仕様書

本サービス仕様書は、お客様（以下「甲」といいます。）に対して株式会社 KURANDO(以下「乙」といいます。)が提供するソフトウェア保守サービス(以下「本サービス」といいます。)の内容, 提供方法について記述したものです。

本サービスの対象ソフトウェア

本サービスの対象となる API ソフトウェア(以下「対象ソフトウェア」といいます。)は、乙が提供する API SaaS アプリケーションのサーバと API SaaS アプリケーションのソフトウェアになります。

本サービスの提供窓口

乙は、甲が定めた担当者(以下「甲の担当者」といいます。)を甲の窓口として、本サービスを実施します。

本サービスの内容

乙は甲に対し、以下のソフトウェア保守サービスを実施します。

- ①改良版の提供
- ②問題解決の支援

①改良版の提供

乙は甲に対し、対象ソフトウェアの改良版の提供が可能になった場合に、提供致します。改良版とは、対象ソフトウェアに対し「機能の改善と追加」「性能の改善」または「問題点の改善」が施されたものをいいます。

②問題解決の支援

乙は、以下の各号に基づき、対象ソフトウェアに関する甲の問い合わせに対し、乙が別途甲に提供する「API 仕様書」に定める内容にて回答します。なお甲は、問い合わせを行う場合は、乙のサービス窓口に対し電話またはメールにて問い合わせを行うものとします。

問い合わせの種類

甲は、以下の範囲で乙に問い合わせを行うことができます。

①一般の問い合わせ

- ・対象ソフトウェアの機能、仕様などに関する事項

②障害に関する問い合わせ

- ・対象ソフトウェアの障害に関する事項

サービス提供時間

乙は、次の時間帯においてサービスを提供します。

①一般の問い合わせ

サービス提供時間：平日 9:30~17:30 (ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます。)

②障害に関する問い合わせ

サービス提供時間：平日 9:30~17:30(ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます。)

資料等の採取

甲は、乙より問題解決の支援を受けるに当たり必要と判断した、または当該問題解決の支援を遂行するにあたり乙が必要と認め要求した、資料その他技術情報(以下「資料等」といいます。)を採取し、甲の負担と責任において乙に提供するものとします。

回答の提示

乙は、甲の問い合わせに対し、以下の各号のいずれかにて回答を提示します。なお、問題解決の支援は、当該回答の提示をもって終了したものとします。

①一般の問い合わせに対し、回答を提示

②障害に関する問い合わせに対し、対策または回避策を提示

③障害に関する問い合わせに対し、再発時の処置方法を提示

④障害に関する問い合わせに対し、障害が仕様通りの動作による旨を提示

⑤問い合わせが、対象ソフトウェアに関するものでない旨を合理的な根拠をもって提示

ロジメーター API サービス Service Level Agreement (SLA)

第 1 条 SLA の範囲

SLA 対象本件サービス: KURANDO が提供する SaaS アプリケーションの API 連携機能

第 2 条 サービス提供時間帯

本契約に基づき、乙が提供する本件サービスの提供時間帯は、以下の通りとします。

- サービス提供時間帯: 24 時間 365 日(計画停止を除く)
 - ただし、時間帯により提供する本件サービスの範囲が異なります。(下表参照)

	サービス内容	基準値
1	SaaS アプリケーション連携 API	24 時間 365 日 (計画停止および定期的なメンテナンス時間帯を除く)
2	問い合わせ対応時間	平日 9:30~17:30 ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます (以下、乙営業時間と呼称します)
3	障害、異常に対する復旧作業	平日 9:30~17:30 ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます (以下、乙営業時間と呼称します)

- 計画停止 サーバメンテナンス、その他の目的のため、本件サービスを停止する場合があります。停止日及び時間については、お知らせ画面、および申込書に記載の甲の担当者のメールアドレス宛に通知を行います。ただし、乙が緊急と判断した場合には、事前に甲に通知することなく、本件サービスの全部または一部を停止する場合があります。

第 3 条 SLA の設定

本件サービスの SLA を以下の通り設定します。本件サービス品質が SLA 設定値を下回る場合は、当月サービス料金の返還申し入れに応じます。

	サービス項目名	サービス項目の説明	基準値
1	サービス提供時間	API が利用可能な時間	24 時間 365 日 ただし、計画停止および定期的なメンテナンス時間帯を除く
2	エクスポートデータ	エクスポート API が保証する最低限の出力データ量	ご利用センターで発生する日次データの一日一回の出力
3	インポートデータ	インポート API が保証する最低限の入力頻度	同一データ(レコード)に対し 15 分に一度の新規作成または更新
4	応答性能	甲のシステムからの API リクエストからレスポンスがあるまでの時間	API リクエストを受けてから 3 秒以内 (一括更新、画像・動画処理、大量検索、ダウンロード機能、推奨値を超えた画面項目設定数がなされた場合、および甲のネットワークを起因とした遅延は除く)
5	目標稼働率	API SaaS アプリケーションの稼働率	目標稼働率を 99.9%: 24 時間 365 日稼働 年間非稼働 8.76 時間 (計画停止を除く)
6	冗長化	API SaaS アプリケーションの構成	問題発生時の業務継続のため、各機能は冗長化構成
7	AWS 過去障害頻度	乙の過去実績	0.5 回/年
8	AWS 障害時停止時間	乙の過去実績	平均停止時間 1 時間程度
9	データ暗号化	システムにて扱う API データの暗号化	認証情報等セキュリティ情報の完全暗号化
10	通信暗号化	システムとやりとりされる通信の暗号化	SSL
11	不正追跡・監視	乙における不正監視体制	・ログを取得し最短 1 週間ディスク上に保管 OS ログ(対象全サーバ)、アプリケーションログ

- 定期的なメンテナンスとは、SaaS アプリケーション連携 API、設定データのバックアップ等を指します。
- 復旧完了の時間は、乙が問題の解決を認知、または代替手段の提供を行った時点とします。

第4条 SLA の適用外

以下の場合には SLA の適用外とします。

- 天災地変その他の不可抗力による本件サービス停止
- API データの欠損や損失を伴う障害
- サーバで稼働する乙の責に帰すべき理由によらないソフト、OS に起因する障害
- 利用者の故意又は過失に起因する本件サービス停止
- 第三者の攻撃に伴う障害
- その他、契約書に記載の乙責任外となる事象、現象

第5条 SLA の変更

乙は、本 SLA の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に通知を行います。

障害発生時の対応ガイド

1. 異常事象検知・一次調査

甲から異常事象発生連絡を受けた場合、または乙にて異常事象を検知した場合、乙は障害発生判定を行うための一次調査を実施します。

2. 障害判定・第一報

乙は一次調査の結果に基づき、障害が発生しているか否かの判定を行う。障害が発生していると判定した場合、乙はすべてのユーザー登録者に対してメールにて第一報を発送します。障害判定から第一報発送までの時間は 30 分を目安とします（ただし、営業時間外においては可能な範囲での対応とする）。なお、障害判定にて障害発生と判定した時刻を障害発生の起点時刻とします。

3. 二次調査・復旧対応

障害が発生していると判定した場合、乙は二次調査および復旧を行います。

- 通常障害の場合: 障害切替時間の目標値を障害認定後 4 時間、復旧の目標値を障害認定後 8 時間とします（ただし、営業時間外においては可能な範囲での対応とする）。
- 大規模障害の場合: 復旧の目標値を 1 週間とします。
- 目標復旧地点:
 - 通常障害の場合: 障害発生時点の状況
 - 大規模障害の場合: 障害発生 1 日以内の時点の状況

復旧完了次第、乙はすべてのユーザー登録者にメールにてその旨を通知します。なお、恒久対応に時間を要することが見込まれる場合、暫定対応を実施します。完了次第、乙はすべてのユーザー登録者にメールにてその旨を通知します。

- 通常障害: 乙が管轄する SaaS アプリケーション層の障害を指します。
- 大規模障害: 乙のインフラベンダーが提供する基盤（サーバー、ネットワークなど）で広範囲な障害が発生し、かつ複数のデータセンターなど冗長化された環境も同時に機能停止し、復旧の目途が立たないような障害を指します。