

サービス仕様書・SLA・障害発生時の対応ガイド

サービス仕様書

本サービスの提供者

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。）が提供するロジメーター（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。

本サービスの概要

乙は、甲に対し、以下に示す本サービスを提供します。本サービスは「Service Level Agreement (SLA)」に定める運用基準に基づき提供されます。尚、本サービス開始後、甲の依頼による本サービスの内容、運用基準等の変更及び本サービス仕様書に定めのない事項については、別途見積致します。また、その場合の費用については乙の請求に従い甲にお支払い頂くものとします。

本サービスにかかる商品名

	サービス区分	商品	備考
1	ロジメーター	ロジメーター利用ライセンス	
2	オプションサービス	機器レンタルサービス	

① ロジメーター概要

- ・ロジメーター利用ライセンス

乙が提供するサーバとロジメーターソフトウェアの利用ライセンスをご提供します。

② オプションサービス概要

オプションサービスはロジメーターをご契約いただいているお客様のみが利用可能なサービスです。

- ・機器レンタルサービス

ロジメーターの利用に必要なタブレット端末の貸し出しを行います。

サービス開始条件（甲の事前準備等）

本サービス利用にあたり甲に実施していただく事項は以下の通りとします。

- ・本サービスを利用するための甲設備の準備

本サービスを利用するためのパソコン、モバイル端末、インターネット環境等は、甲にご準備いただきます。パソコンの動作環境は以下の通りとします。

	項目	内容
1	ブラウザ	Google Chrome 最新版
2	OS	上記ブラウザが公式にサポートしている、Microsoft Windows または Apple MacOS のバージョン
3	通信	インターネット接続が可能なこと

モバイル端末の動作環境は以下の通りとします。

	項目	内容
1	デバイス	iPad、iPad Pro、iPad Air、Lenovo TAB5 / TAB6 / TAB7 / TAB8 / TAB M10a ※その他フロントカメラ付きタブレット端末でも利用できるが動作保証外
2	ブラウザ	Safari または Google Chrome の最新版
3	OS	上記ブラウザが公式にサポートしている、iOS または Android のバージョン
4	ディスプレイ	8 インチ以上
5	通信	インターネット接続が可能なこと

※上記の動作環境を甲が変更したことに起因し、

本サービスが利用できなくなった場合、乙は一切責任を負いません。

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、乙が提供するロジメーターサーバとロジメーター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「甲の担当者」（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操作マニュアルに定める方法にて回答します。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、使用方法などに関する事項
- ・対象ソフトウェアのインストール、セットアップ、オペレーションなどの各操作方法に関する事項

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

Service Level Agreement (SLA)

第1条 SLAの範囲

SLA対象サービス：ロジメーター

第2条 サービス提供時間帯

本契約に基づき、乙が提供するサービス提供時間帯は、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	ロジメーター	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	障害、異常に対する復旧作業	乙の営業時間
3	教育	乙の営業時間

計画停止

サーバメンテナンスのため、サービスを停止する場合があります。サーバメンテナンス日及び時間についてはお知らせ画面にて、または直接甲の窓口の担当者に通知を行います。

その他の日程で、サービス停止を伴う作業が必要となった場合には、作業実施日の2週間前までに利用開始ページのお知らせ画面にて、または直接甲の窓口の担当者に通知を行います。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、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

本サービスのSLAを以下の通り設定します。本サービス品質が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	サービスが利用可能な時間	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	利用可能スタッフ数	利用可能スタッフ数	1000人/日・センターまで作業登録可（拡張可）
3	データ量	取り扱いデータ量	バックアップ、OS、ミドルウェアの必要容量を加味し、容量拡張
4	バックアップ	データのバックアップ	バックアップ実施時間：1回/1日 保存世代：7世代（最大で7日前の状態まで保持します）
5	拡張性		メモリ・容量の増設をシステム停止を伴わず可
6	応答性能	クライアントアクションからレスポンスがあるまでの時間	クライアント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）
7	リソース	サーバのリソース状況	CPU使用率70%以下/メモリ使用率70%以下/ディスク使用率80%以下を満たす
8	目標稼働率	ロジメーターの稼働率	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）
9	冗長化	ロジメーターの構成	問題発生時の業務継続のため、各機能は冗長化構成
10	AWS 過去障害頻度	乙の過去実績	0.5回/年
11	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
12	データ暗号化	システムにて扱うデータの暗号化	パスワード等セキュリティ情報の完全暗号化
13	通信暗号化	システムとやりとりされる通信の暗号化	SSL
14	不正追跡・監視	乙における不正監視体制	・ログを取得し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、ロジメーターの改良版の提供、データ領域のバックアップ、及び一定期間経過した過去データの削除を指します。データの保持期間については、サービス仕様書に定めた期間と致します。

※復旧完了の時間は、乙が問題の解消を認知、または代替手段の提供を行った時点とします。

※バックアップはロジメーターサービスの提供維持を目的としたものであり、個別の甲のデータ復元のサービスは提供していません。

※バックアップデータの復元は障害時点へのデータ復元であり、業務との同期を保証するものではありません。

第4条 SLAの適用外

- ・天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・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、契約書に記載の乙の責任外となる事象、現象

第5条 SLAの変更

乙は、本書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

本ガイドは、障害発生時におけるお客様（以下「甲」といいます。）および株式会社 KURANDO（以下「乙」といいます。）の対応の流れについて、記述したものです。

異常事象検知・一次調査

甲から異常事象発生時の連絡を受けた場合、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。

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います。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出します。

障害判定から第一報発出までの時間は 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。

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）。また、大規模障害の場合、復旧の目標値を 1 週間とします。

また、通常障害の場合の目標復旧地点は障害発生時点の状況、大規模障害の場合の目標復旧地点は障害発生 1 日以内の時点の状況とします。

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。

※通常障害とは、乙が管轄するアプリケーション層の障害を指します。

※大規模障害とは、AWS に移管しているインフラ層の障害、かつ冗長化しているふたつの拠点（アベイラビリティゾーン）が同時に復旧の見通しが立たない障害を発生させた場合を指します。

以上