

KING OF TIME SLA(Service Level Agreement)

株式会社ヒューマンテクノロジーズ

2017年12月1日 制定

項目	規定内容	測定単位	サービスレベル
サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間帯	24時間365日 (計画停止/定期保守を除く)
	サポート受付時間	時間帯	9:30~12:00 13:00~17:30 (土日祝祭日、弊社指定日除く) 弊社指定日は約2週間前に告知いたします。
サポート手段	電話、メール、自己解決型ヘルプサイト	—	本サービスの設定・操作方法、不明点等について、無償にてサポートをいたします。 メールサポート受付に関しては、上記サポート受付時間外も受付しておりますが、翌営業日での対応となる場合があります。
	リモート接続によるサポート	—	技術的なサポートが必要な場合は、リモート接続によるサポートで対応いたします。ただし、お客様による事前承諾が必要となります。
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	有無	有 (2週間前にメール、システムログイン画面に表示)
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 (%)	99%以上
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 (DRサイトを用意済み。メインデータセンターが災害時に利用不可の場合は遠隔地のDRサイトに移行)
バックアップ	バックアップ内容(回数、復旧方法など)	有無	有 (遠隔地データセンターにて当日6時までのデータをフルバックアップ)
データ保全	データ保存期間	年	最低5年間
アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針	有無	有 (年3回の定期バージョンアップを実施)
外部接続性	既存システムや他のSaaS等の 外部のシステムとの接続仕様	有無	有 (APIを公開)
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	有無	有 (ISMS認証、プライバシーマーク取得)
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	有無	有 (毎日脆弱性診断を実施) (PCI-DSS、AIS/CISP、SDP準拠)