

SaaS対応サービスレベルチェックシート

チェックリスト基準: SaaS対応SLAガイドライン(経済産業省) 対象サービス: イーベ! 記入: 株式会社フラッグシステム

No.	新分類	項目No.	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
1	サービス時間	(1-1)	サービス時間	サービスを提供する時間帯(設置やネットワーク等の点検/保守のための計画停止時間の記述)	時間帯	提供時間: 24時間365日(計画メンテナンス・定期アップデート・セキュリティにおいて必要とされる不定期メンテナンス除く) サポート: 営業日の10:00~17:00 ※営業日: 年末年始・社内休暇日を除く平日
		(1-2)	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(事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	有無	【有】 二週間以前に、イーベ! 内や登録者宛にメールで通知。
2	可用性	(2-1)	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(%)	2021年稼働実績: 99.997%
		(2-2)	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】 構成ネットワークで単一障害点がないようにサーバを冗長化。データの日次バックアップを別環境に7世代保管。 災害発生時は復旧可能な最新のバックアップを使用して、別環境に24時間以内に復旧見込み。ただし、災害範囲が広範囲に及び、複数拠点のデータセンターを跨ぐ場合などはこの限りではありません。
		(2-3)	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	【無】 24時間以内の早期復旧が不可能な場合、障害範囲が広範囲に及び可能性が高く、バックアップデータを含めて提供が困難な場合が想定されます。この場合、データセンターと協議しながら障害範囲に応じた別環境での復旧を優先いたしますので、代替措置の提供はありません。
		(2-4)	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	バージョンアップはユーザー影響があるものは事前にメール/ホームページ/管理画面のいずれかで通知した上で随時行います。 セキュリティに関連するサーバーやソフトウェアのアップデートは月1回以上定期的に実施。 重大なセキュリティの脆弱性やサービスの不具合など、緊急度の高いものは事前の通知なく早急に実施する場合があります。
3	信頼性	(3-1)	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間(修理時間の和÷故障回数)	時間	サーバ・ネットワーク障害の復旧時間 2021年実績: 平均20分以下
		(3-2)	システム監視基準	システム監視基準(監視内容/監視・通知基準)の設定に基づく監視	有無	【有】 ハードウェアリソース、ネットワーク、サービス応答時間などが指定の閾値に到達時、エラー発生時に監視者(開発・カスタマーサポートグループ)に通知。
		(3-3)	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス(通知先/方法/経路)	有無	【有】 障害内容をホームページ/管理画面に掲載。特定のユーザーへ障害が発生している場合はメール/電話で連絡。
		(3-4)	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	営業時間内: 1営業日以内に通知。 営業時間外: 状況把握から1日以内に通知。
		(3-5)	障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	時間(分)	営業時間内/外に関わらず、監視対象項目によって、数秒~5分で収集。
		(3-6)	サービス提供状況の報告方法/間隔	サービス提供状況を報告する方法/時間間隔	時間	ホームページ/管理画面にて随時確認いただけます。
		(3-7)	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類(アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	有無	【有】 管理画面のログイン、ダウンロードの操作ログは管理画面内にて提供。 システムに関するWEB/DB/メールサーバのログは通常は提供していませんが、障害発生時の調査に必要な状況に限り、ユーザーの希望に応じて提供を行う場合があります。
		(3-8)	データ保証の要件	バックアップ内容(回数、復旧方法など)、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無/保証要件	【有】 データの日次バックアップを別環境に7世代保管。アクセス権はシステム管理者のみに制限。
		(3-9)	バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	7日間
		(3-10)	データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体の破棄の実施有無/タイミング、及びデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	退会後、60日後にデータ消去。データ消去から7日後にバックアップからも消去。ユーザーからの申し出により60日以前のデータ消去も可能。
4	サポート	(4-1)	サービス提供時間帯(障害対応)	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	メール: 24時間365日、1日内に回答 電話: 原則営業日の10:00~17:00 ※営業日: 年末年始・社内休暇日を除く平日。重大障害発生時は営業時間外にも電話連絡させていただく場合があります。
		(4-2)	サービス提供時間帯(一般問合せ)	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	メール: 24時間365日、翌営業日以内に回答 電話: 営業日の10:00~17:00 ※営業日: 年末年始・社内休暇日を除く平日
5	性能基準	(5-1)	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間(秒)	データセンター内でのダウンロードを除くHTTPリクエスト受信~応答時間: 平均1秒以内。 ※クライアント~データセンター間は個々の利用端末、ネットワークにより変化が大きいため除外。

SaaS対応サービスレベルチェックシート

チェックリスト基準: SaaS対応SLAガイドライン(経済産業省) 対象サービス: イーベ! 記入: 株式会社フラッグシステム

No.	新分類	項目No.	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
		(5-2)	バッチ処理時間	バッチ処理(一括処理)の応答時間	時間(分)	提供していません。
		(5-3)	カスタマイズ性	カスタマイズが可能な事項、分量、仕様等の条件について規程し、カスタマイズに必要な情報を開示していること。	有無	【無】 カスタマイズは承っておりますが、ご要望は多岐に渡るため、ご要望に応じて都度対応しています。
		(5-4)	外部接続性	外部システム接続仕様(API、開発言語など)が公開されていること。	有無	【無】 カスタマイズは承っておりますが、ご要望は多岐に渡るため、ご要望に応じて都度対応しています。
		(5-5)	同時接続ユーザ数	オンラインユーザが同時に接続してサービスを利用することができるユーザ数を運用ルールに規程していること	有無/制約条件	【有】 ユーザ数ではなく、リクエスト数での制限有り。 1イベントページにつき、120リクエスト/分を許容。 その他ページについては規定無し。
6	セキュリティ	(6-1)	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(ISMS、プライバシーマーク等)が取得されていること。	有無	【有】 TRUSTe 認証取得。
		(6-2)	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を得ていること。	有無/実施状況	【有】 TRUSTe により、1年に1回実施
		(6-3)	情報取扱者の制限	ユーザのデータにアクセスできる利用者の限定されていること。	有無/設定状況	【有】 アクセス可能な利用者を限定すると共に、職務内容に応じた権限を設定しています。
		(6-4)	情報取扱い環境	ベンダ側でのデータ取扱い環境が適切に確保されていること。	有無/	【有】 オフィスはICカードにより執務室に入室可能な社員等を制限。データのアクセスには認証やアクセスIPによる制限を設定。
		(6-5)	通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度。	有無	【有】 TLS1.2(SSL~TLS1.1は無効)。暗号化方式は利用端末の種類、OS・ブラウザ側の対応状況などを踏まえ、安全性が低いものは随時除外。