

# Genesiss 用 SLA (Service Level Agreement) について

2019/7/1改定

GEN株式会社

## アプリケーション運用

種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定	備考
可用性	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）	
	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	10営業日前に郵送／電子メール／FAXで通知	
	サービス稼働率	サービスを利用できる確率	稼働率	99.9%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	別拠点の保管している日次バックアップデータと予備システムへの切り替え	
	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	Genesiss の冗長化を行っているデータセンターでの利用環境を用意	
	アップグレード方式	バージョンアップ／変更管理の方針	有無	SaaS版に関しては、随時バージョンアップを実施	SaaS+については、カスタマイズ部分のアップグレードに実費が必要
信頼性	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）	時間帯	3時間以内	
	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	監視ツールにて、10分毎にハードウェア／ネットワーク／パフォーマンスを監視	Nagios
	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	指定された緊急連絡先に電子メール／電話／FAXで連絡する。	
	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	時間帯	2営業時間以内	
	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	時間帯	10分以内	
	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）	有無	操作ログは、Genesiss の標準機能で実装。バックアップ取得結果ログは利用者の要望に応じて提供	バックアップログの提供は、頻度や要望内容に応じて有償対応となる場合があります。
性能	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間（秒）	データセンター内の平均応答時間 3秒以内	
	バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間	4時間以下	
拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ（変更）が可能な事項／範囲／仕様の条件	有無	不可	
	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	不可	要相談
	同時接続利用者数	オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザー数	有無（制約条件）	50ライセンスユーザー（ベストエフォート型）	要相談

## サポート

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定	備考
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	Web通話・チャット：営業時間内（9:00～17:00） メール：（年末年始・土日・祝祭日を除く）24時間365日	
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	Web通話・チャット：営業時間内（9:00～12:00, 13:00～17:00） メール：（年末年始・土日・祝祭日を除く）24時間365日	

## データ管理

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定	備考
バックアップ頻度	Genesis データのバックアップ頻度	回数	1日3回、8時間ごとに自動バックアップを実施	
バックアップの方法	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、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無／内容	Genesis で使用するデータベースのテーブルを情報をフルバックアップ。	
バックアップデータの保存期間	バックアップしたデータを保管する期限	時間	30日間	
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、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	サービス解約後1ヶ月以内にデータを破棄。	Genesis にて、 マスターデータは CSV出力が可能。

## セキュリティ

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定	備考
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	新サービスリリース時に、外部機関によりサービスの脆弱性に関する評価を受け、速やかに指摘事項に対して対策を実施済	
情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること。	有無／実施状況	利用者のデータにアクセスできる社員は、セキュリティ管理者の許可を得た者に限る。	全従業員と守秘 義務契約を締結
情報取扱者の環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること。	有無	入室可能な社員等を最小限に限定し、かつ、ゾーンニングにより入室管理を実施	
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	TLS1.0/TLS1.1/TLS1.2に限定	