

SaaSBoard Service Level Objective (SLO)

Version 2.0

2021年1月1日

ニューロネット株式会社

ニューロネット株式会社は、SaaS型で提供する場合のサービス品質に関する目標として、以下のサービスレベル目標（Service Level Objective）を定め、運用する。

1 可用性

1.1 サービス稼働率

99.9%を目標とする。ただし、計画メンテナンスによる停止時間は除くものとする。

1.2 重大障害時の代替手段

分散拠点化により、災害時など重大障害発生の際には被害を受けていない拠点での早急なサービス復旧を行う。

1.3 アップデート方針

確実なサービス提供を行うため、システムの持続的なアップデートを行う。

2 サービス時間

2.1 サービス提供時間

24時間365日サービスを提供する。ただし、計画メンテナンスによる停止は除くものとする。

2.2 計画メンテナンス予定通知

計画メンテナンスによる停止予定は事前にメールによって利用者へ通知する。

3 信頼性

3.1 システム監視基準

サービスを安定的に提供するため、死活監視、障害監視、パフォーマンス監視を24時間365日実施する。

3.2 障害時対応

障害時には社内マニュアルに従って迅速な対応を行う。

3.3 データのバックアップ

24時間間隔で30世代分バックアップを作成する。

3.4 個人情報の取り扱い

個人情報保護方針を制定、遵守する（別紙：個人情報保護方針参照）

3.5 点検・監査

サービスに対する定期的な点検を社内マニュアルに従って行う。

4 セキュリティ

4.1 情報取扱者の制限

ID・パスワードの運用管理：暗号化管理。流出防止対策済み。

4.2 情報取り扱い環境

大手国内データセンター体制。入退室管理、監視カメラ、耐震、自動消火設備有り。

4.3 通信の暗号化レベル

SSL (4096bit 長の RSA 鍵、業界最高水準) を用いた暗号化を行う。

4.4 サーバの安全性

IDS/IPS (不正侵入防御・遮断システム)、ファイアウォールの設置

4.5 ウィルス対策

定期的なウィルスチェック、判明した技術的脆弱性に対するセキュリティパッチ適用を行う。

4.6 ID・パスワードの運用管理

暗号化管理を行う。流出防止対策済み。

5 サポート提供時間

5.1 お客様サポートメール

メールで 24 時間 365 日受付、対応は平日 09:00 から 17:00。

5.2 お客様サポートデスク

サポート契約の方専用。電話受付、対応ともに平日 09:00 から 17:00。