

# SLA(Service Level Agreement)

## オンラインサロンシステム・サービスレベル合意書

2023年1月31日

Ver 1.0.0

株式会社ビルドサロン

# 目次

1. サービスレベル・サマリー	.....	P3
2. 役割・責任分担の定義	.....	P3
3. サービス提供者の免責範囲の定義	.....	P3
4. サービスレベルの設定		
(1) 可用性	.....	P4
(2) 信頼性	.....	P5
(3) 性能・サポート	.....	P6
(4) データ管理	.....	P7
(5) セキュリティ	.....	P8
5. 結果対応の定義	.....	P9
6. 運営ルールの設定	.....	P10

## 改訂履歴

更新日	変更内容	修正者	Ver No

## 1. サービスレベル・サマリー

本サービスにおいて主要な SLA指標は下記です。

	規定	指標
可用性	本サービス利用時間帯	24時間・365日
	本サービスの稼働率	99%以上
信頼性	平均復旧時間	1時間以内
性能	応答時間	3秒以内

## 2. 役割・責任分担の定義

本SLAの対象サービスは、テンプレート株式会社およびビルドサロン株式会社が提供する、オンラインサロンサービスについて適用されます。

サービス名称	システム環境
オンラインサロン(ビルドサロン)	Amazon社AWS

## 3. サービス提供者の免責範囲の定義

下記については、SLAの適用外となります。

- ・天災など不可抗力によるサービスの停止。
- ・クラウド環境で提供するサービスのためクラウドサーバやネットワーク障害などハードウェアおよび OSに起因するシステム障害。
- ・利用者の故意または過失に起因するサービスの停止。
- ・その他、弊社の範囲を超える責任外となる事象。

## 4. サービスレベルの設定

### 可用性

種別	項目	規定	単位・有無	指標	備考
可用性	サービスの利用時間	本サービスを利用する時間帯は24時間・365日とする。 ただし下記2点は除く。 1.Amazon社AWSの故障は除く。 2.定期保守などは除く。	時間	24時間・365日	
	サービスの稼働率	稼働率=(稼働時間-停止時間) ÷稼働時間	稼働率(%)	99%以上	
	計画停止の通知	保守などでサービスが停止する場合の事前連絡。	有り	1週間前にメールで通知	
	ディザスタリカバリ	災害発生時の復旧	有り	AWSにおいて別リージョンにバックアップ実施	
	ディスクバックアップ	スナップショットの取得	有り	AWSにおいてスナップショットを定期的取得	
	アップグレード方針	バージョンアップする場合の事前告知。	有り	弊社ウェブサイトに掲載。	

## 4. サービスレベルの設定

### 信頼性

種別	項目	規定	単位・有無	指標	備考	
信頼性	平均復旧時間	障害発生からの平均復旧時間＝ 故障時間の合計÷故障回数	時間	1時間以内		
	システム監視基準	クラウドサーバの監視	有り	1日1回サーバの パフォーマンス を監視。		
	障害通知プロセス	障害発生時の連絡	有り	弊社ウェブサイト に掲載		
	ログの取得	アクセスログの取得		有り	自動取得・保存	
		操作ログの取得		有り	自動取得・保存	
		システムログの取得		有り	自動取得・保存	
		エラーログの取得		有り	自動取得・保存	

## 4. サービスレベルの設定

### 性能・サポート

種別	項目	規定	単位・有無	指標	備考
性能	応答時間	ウェブで操作した後に結果が表示されるまでの時間。	時間(秒)	3秒以内	
	利用者数	同時接続でのサービス利用可能なユーザー数。	人	無制限	ロードバランサーが作動するため、利用者数は制限されない。
	接続制限	スマホからの接続。	可	レスポンスブル対応	
	リソース	システム負荷やディスクの空き容量などを定期的に確認し処置している。	Yes	システム管理者による定期点検を実施	
サポート	サービス提供時間帯 (障害対応)	緊急の問い合わせ受付業務を実施する曜日および時間帯。	曜日・時間	平日・9～18時	
	サービス提供時間帯 (障害対応)	一般的な問い合わせ受付業務を実施する曜日および時間帯。	曜日・時間	平日・9～18時	
	QAの蓄積と公開	ユーザーからあった質問と回答の閲覧。	有り	弊社ウェブサイト にQAを掲載	

## 4. サービスレベルの設定

### データ管理

種別	項目	規定	単位・有無	指標	備考	
データ管理	バックアップ方法	システムおよびデータのバックアップ。	有り	クラウド環境でスナップショットを取得。		
	バックアップ周期	バックアップの頻度。	月次	スナップショットは月次で取得。		
	バックアップ保管場所	バックアップは地域的に離れた場所に保管。	別リージョン	クラウド環境で別リージョンに保管している。		
	サービス解約後のデータ消去	退会ユーザーのデータ消去	退会ユーザーのデータ消去	有り	退会ユーザーは全てのデータが削除される。	
		退会ユーザーのデータを消去するタイミング	退会ユーザーのデータを消去するタイミング	月末	退会月の月末に退会ユーザーに関する情報は全て削除される。	
		退会後の再登録時のデータ復旧	退会後の再登録時のデータ復旧	再登録	退会したユーザーが再登録する場合は全て再登録する。	

## 4. サービスレベルの設定

### セキュリティ

種別	項目	規定	単位・有無	指標	備考
セキュリティ	認証資格	認証資格を取得している	Yes	国際セキュリティ規格 ISO27001 を取得している。	認証番号: GIJP-0561-JC
	通信の暗号化	SSLが使われている	Yes	SSLを取得し使用している。	
	セキュアな通信回線	VPNが構築されている。	Yes	VPNを構築し制限している。	
	データの取り扱い制限	利用者データにアクセスできる人が限定されている	Yes	弊社セキュリティ管理者の許可を得た人のみアクセス可能。	
	セキュリティ点検	定期的にセキュリティの点検を行い問題があれば処置している。	Yes	ポートの開放状態や不正なIPがないかなどを定期的に確認している。	
	不正ログインの監視	不正アクセスを検知し処置している	Yes	不正アクセスがある場合はブラックリストを作成し制限している。	



## 5. 結果対応の定義

本SLAに記載されているサービスレベル項目は、目標保証型ではなく、努力目標型です。

したがって、目標が達成されない場合も減額等の金銭的な補償はありません。

ただし、問題となる事象の再発を防ぐため、設定されたサービスレベルの水準を下回った場合は、その原因を究明し報告書を作成して提出します。

厳守すべき基準	
・サービス利用時間	24時間・365日
・サービス稼働率	99%以上

ただしクラウド環境は弊社の提供ではないため、クラウドおよびネットワークに起因するものは除く。

報告書の提出時期
・インシデントの発生から2週間以内 ただしその時まで原因が究明できない場合は、お客様の了承を得て延長する場合があります。

報告書に記載する項目
・インシデント発生回数 ・発生原因 ・改善策の提示または実施結果 ・サービスレベルの変更または見直し

## 6. 運営ルールの設定

### (1) SLAの見直し

本SLAは定期的に変更および見直しを行います。  
変更がある場合は、事前に通知を行います。

### (2) SLA管理の体制

下記の体制とします。



以上