
サービスレベル合意書

(SLA: AtoZ Portal)

第 1.1 版

株式会社エイジング

2023 年 11 月 1 日

目次

1. ATOZ PORTAL 概要	2
1.1. 定義.....	2
1.2. 概要.....	2
2. サービス仕様	3
2.1. 前提条件	3
2.2. サービス時間.....	3
2.3. サービス稼働率.....	3
2.4. サポート	4
2.4.1. サービスデスク（問合せ窓口）	4
2.4.2. 運用監視	4
2.4.3. 運用報告	4
2.5. 障害対応	5
2.6. バックアップ.....	5
2.7. 情報セキュリティ	6
2.7.1. 公的認証	6
2.7.2. アプリケーションに関する第三者評価	6
2.7.3. 情報暗号化.....	6
2.7.4. 情報取扱者の制限	6

1. AtoZ Portal 概要

AtoZ Portal（以下、「本サービス」という）とは、AtoZ サービスの一部であり、多くの企業様が抱える課題の解決を支援する社内ポータル、カスタマーポータル、ディーラーポータル、アカデミックポータル、コーポレートサイトサービス等の当社が提供するサービスの総称です。

株式会社エイジング（以下、「当社」といいます）は、AtoZ Portal を注文書によりお申し込みいただいたお客様に対し、以下に定めるサービス仕様に基づいて本サービスを提供します。

当社は、お客様の事前の承諾を得ることなく、SLA を随時変更することができます。SLA が変更された後のサービスの提供条件は、変更後の SLA によるものとします。

1.1. 定義

(1) AtoZ サービス

AtoZ サービスは、Liferay パッケージ（以下「Liferay」という：日本ライフレイ株式会社が提供する製品）及び当社開発のプラットフォーム上に各種ページ部品を組み合わせ、ポータルの機能向上を実現させたもので、クラウドサービス上の SaaS として提供します。

(2) SaaS (Software as a Service)

インターネット経由でアプリケーション機能を提供するサービスの形態を示します。お客様は、利用者数や規模に応じた利用料金をお支払いいただくことで必要なサービスを利用することができます。

(3) サービスレベル合意書 (SLA : Service Level Agreement)

当社とお客様の間で結ぶ、サービスレベル（サービスの範囲・内容、品質、運用ルールなど）に関する合意書のこと、本書が SLA となります。

1.2. 概要

本サービスは従来のポータルが情報伝達中心だったものを“双方向での情報発信”を可能とし、“業務自動化”をはじめ“業務変革を支援する機能”等を備えています。また、本サービスの提供に併せ、お客様からの問合せや障害への対応などシステムの保守・運用を行います。

本サービスでは、以下によりサービスレベルを確保します。

- ① 高可用性／高信頼性のクラウド環境から本サービスを提供し、安定した稼働を確保します。
- ② 同様に、セキュアな環境上でシステムが稼働しますので、セキュリティを向上させます。
- ③ 各種問合せや障害対応の窓口としてサービスデスクを設置し、問合せやインシデントに対応します。

また、本サービスの保守・運用担当がサービスを維持管理することで、システムの安定利用をサポートします。各担当の役割は以下のとおりです。

- ・「サービスデスク」はお客様からの問合せやインシデントの報告等に対する当社側の窓口であり、全てのコール受付、障害対応(一次対応)、及び当社からの回答等を行います。
- ・「保守」は機能改善、障害対応(二次対応)、セキュリティパッチ適用等、システムの保守を行います。
- ・「運用」は本サービスの死活状態/パフォーマンス等の監視、及び各種運用を行います。

2. サービス仕様

2.1. 前提条件

以下に、本サービスにおける前提条件を示します。

- ① お客様環境（本サービスには含まれないソフトウェアや OS 等）に対する操作や仕様等のお問合せ・ご相談は受けできません。
- ② 定期的にシステムのメンテナンスを行いますので、その間はシステムを利用できません。（詳細は「2.2. サービス時間」に示します）
- ③ 高可用性/高信頼性のクラウド環境ですが、何らかの理由によりデータの復旧ができなくなる恐れもありますので、お客様にて入力されるデータの保管・管理を必ず行ってください。
- ④ クラウド環境および Liferay が起因とする障害に関しては、システム復旧時間や各種対応、及び復旧データの状態等について、クラウド環境および Liferay の提供会社の規約や対応に準じます。
- ⑤ マルチテナント環境でサービスを提供いたします。
- ⑥ ご利用いただけるサービス条件は申込書に記載されております。サービス条件とは、お客様がご利用いただけるクラウド環境の CPU やストレージ容量を指します。

2.2. サービス時間

サービス時間について、以下に示します。

- 1 本サービスは 24 時間・365 日ご利用いただけます。
- 2 メンテナンスとは、サービスの維持や保守のための作業をいい、以下の作業があります。尚、メンテナンス中はサービスが利用できなくなります。
 - ・定期メンテナンス（機能改善、セキュリティパッチ施行等）
 - ・不定期メンテナンス（不具合対応等）
- 3 定期メンテナンスについては、1 ヶ月前～1 週間前に日程、作業内容等をメール及びホームページ上でご連絡します。なお、お客様の業務への影響を最小限にするため、作業は原則として 18 時以降に実施します。
- 4 不定期メンテナンスの場合、事前連絡（メール及びホームページ上）のタイミングや作業時間はメンテナンスの内容によって異なりますのでご了承ください。尚、緊急対応によるメンテナンスに関しましては、事後による連絡になる場合があります。

2.3. サービス稼働率

サービス稼働率について以下に示します。

1 目標値と計算方法

月間のサービス稼働率は 99.0%を目標とします。なお、サービス稼働率の計算式は以下のとおりです。

$$\text{サービス稼働率} = \frac{\text{サービス稼働時間}}{\text{サービス時間}} \times 100 \text{ [%]}$$

※サービス時間：24H×各月の日数

- ・「メンテナンス時間」は「サービス時間」には含まないものとします。
- ・お客様環境（PC、インターネット環境等）の問題によりサービスが利用できない時間、また、天災地変、停

電等によりクラウド側設備やネットワーク設備が停止、または設備の不具合により停止した時間についても「サービス時間」には含まないものとします。

2.4. サポート

2.4.1. サービスデスク（問合せ窓口）

(1) 受付内容、受付時間

サービスデスクの受付内容、受付時間等を下表に示します。

表. サービスデスクの受付内容、受付時間

項目	内容
受付内容	① 本サービスに関する問合せ等 ② 本サービスに関する不具合の問合せ
窓口対応	① 応答時間： 10:00～18:00（月～金曜日：日本時間） 土日祝日、年末年始及び当社が指定する日を除きます。 ② 連絡方法： 原則としてメールで行います。 ③ 連絡先： 専用のメーリングリストを使用 mailto:XXXX@azing.co.jp ④ 応答時間の目標： ・営業時間内の場合、1st コールに対し、4 時間以内の応答を目標とします。 ・時間外や休業日の場合は翌営業日 18 時までの応答を目標とします。 ・当社の営業日 15:00 以降のお問い合わせについて、翌営業日 12:00 迄に一次回答を目標とします。

※クラウド環境や Liferay を含む外部製品に関する問合せについては調査依頼するため、回答に時間がかかることがあります。また解決をお約束するものではありません。

※当社がインシデント（システム障害、天災地変等による設備関係の障害他）を検知した場合は、登録されている全てのお客様に対し、サービスデスクから障害状況、対応状況等を報告します。

2.4.2. 運用監視

定期的または必要に応じてクラウド環境及びシステムの監視を行います。

(1) 監視項目

- ・クラウド環境/Liferay の死活監視及びリソース等の状況
- ・本サービスの死活監視、異常動作の有無

(2) 監視結果の報告

- ・障害が発生した場合は、速やかにメール及びホームページで報告します。（「2.5 障害対応」に準ずる）

2.4.3. 運用報告

運用状況を、当社が必要と判断した場合に報告します。

(1) 報告内容

主な報告内容を以下に示します。

- ① 運用状況（問合せ、回答、サービス稼働率他）

- ② インシデント発生およびその対応に対する中間報告（調査状況、回答見込み等）及び結果
- ③ パッチ適用、セキュリティ情報等に関するお知らせ（パッチ内容、パッチ施行理由、施行予定日等）
- ④ その他（運用ログ等）

(2) 報告方法

上記内容をお客様ごとにメールもしくは当社 HP 上にて報告します。

2.5. 障害対応

(1) 対処方法

発生箇所、重要度、営業時間内/時間外等に応じた対応を行います。

- ① クラウド環境は耐障害性により可用性の高いサービスを提供していますが、万一システムトラブルによる障害等が発生した場合は、クラウド環境からの障害通知等をもとに対処します。また、AtoZ Portal に不具合が生じた場合には、当社保守担当が迅速に対処します。

クラウド環境が障害となった場合は、クラウド環境側の対応状況に依存します。

- 2 重要度と営業時間内/時間外に応じて、速やかにお客様にメールもしくは当社 HP 上で連絡（状況、回復見込み等）します。また、回復までに時間がかかる場合については、必要に応じ上記方法にて報告を行います。

(2) 対処内容

障害発生時には以下のような対処を行います。

- ① 障害状況の確認（発生箇所、障害内容等）
- ② 障害原因及び影響範囲の調査
- ③ 措置内容の検討及びワークアラウンド（応急的に問題を回避する）の検討と緊急対応
- ④ 復旧措置と復旧見込みの確認
- ⑤ 障害報告（上記の調査・検討結果）

(3) 報告内容

当社の判断により必要に応じて以下の内容を報告します。

- ① 障害状況（発生日時、発生箇所、障害内容等）
- ② 対応状況（障害原因、措置内容、復旧見込み等）
- ③ 影響箇所、範囲、影響の度合い等
- ④ 顧客側の対応が必要な場合は、その内容と方法

(4) 報告手段

メールもしくは当社 HP を用いて報告します。

2.6. バックアップ

バックアップに関する特記事項を以下に示します。

- ① バックアップデータの形式については、Liferayの仕様に依存します。お客様環境にてご利用になる場合は、当該製品のデータ形式への変換機能を行っていただく必要があります。
- ② 原則として、毎週 1 回のフルバックアップ、毎日 1 回の差分バックアップを、業務に影響の少ない時間帯に行います。
- ③ マルチテナント環境のため、当社で行うバックアップからお客様の個別環境を復旧することはできません。お客様のご判断により、顧客データ(お客様が本サービスに保存するすべての電子的なデータ及び情報を意味します)

をダウンロード、保管管理を行ってください。尚、お客様が保管管理を行った顧客データは、AtoZ Portal のバージョンやお客様が行うデータ定義に依存しますので、保管いただくデータからの復旧ができない場合もあります。

- ④ 万一、天災地変等によりクラウド環境側のディスクが破損した場合には、データ復元ができなくなる恐れがあります。お客様側で必要と判断された場合は、顧客データの保管・管理を行ってください。

2.7.情報セキュリティ

2.7.1. 公的認証

当社は ISO/IEC 27001:2022,ISO/IEC 27017:2015 を取得しており、年 1 回社内教育を実施し、お客様の個人情報の保護・管理を徹底しています。

2.7.2. アプリケーションに関する第三者評価

本システムは不正な侵入／操作／データ取得等への対策について、定期的に第三者機関の監査・診断・評価を受けています。

Liferay においても、White Hat Security(独立した第三者機関)による徹底的なセキュリティテストをはじめ、包括的な手法に基づく厳しいテストが行われています。また、Liferay に組み込まれたサードパーティ製ライブラリについても継続的な脆弱性監視等が実施されています。

2.7.3. 情報暗号化

お客様の端末とシステム間の通信は HTTPS(HTTP over SSL/TLS)により暗号化されており、通信経路上での盗聴・改竄等を防止します。また、Liferay についても保存データや送信データはすべて暗号化されています。

2.7.4. 情報取扱者の制限

顧客データにアクセスする必要性が生じた場合、当社の運用管理規定に準じて取り扱うものとし、お客様データのセキュリティを確保します。