

## HiConnexサービスレベル目標 (SLO)

分類	項目	内容
可用性	サービス時間	24 時間 365 日提供します。 (計画停止/定期保守を除く)
	計画停止予定通知	毎週水曜日の19:00~20:00に定期メンテナンスを行います。 定期メンテナンス/臨時メンテナンスを実施する場合はWebアプリ上で通知を行います。
	サービス稼働率	99.5%以上となるように最大限の努力を行います。
	重大障害時の代替手段	サービス復旧までは紙の日報で業務継続をお願いします。 サービスは最新のバックアップデータをもとに別環境で速やかに稼働させます。
	代替措置で提供するデータ形式	バックアップデータから、CSV あるいはExcel ファイルで提供します。
	アップグレード方針	法規制および主要な技術動向に追従するためのバージョンアップを随時実施します。 メジャーバージョンアップの実施時は30日以上前にホームページで通知します。
信頼性	平均復旧時間	営業時間内に障害が発生した場合は、即日~翌営業日以内で復旧を目指します。 営業対応時間外に障害が発生した場合は、翌営業日以内で復旧を目指します。
	システム監視基準	当社が定める監視項目・監視間隔にて監視を実施致します。
	障害通知プロセス	指定された緊急連絡先にメールで連絡のうえ、ホームページにも掲載します。
	障害通知時間	原則2時間以内とします。 ・営業時間内 平日午前9時~午後5時の間に障害が検知された場合。 (※年末年始・土日・祝祭日を除く) ・上記時間帯以外の場合は、翌営業日9時以降に通知。
性能	オンライン応答時間	データセンター内の平均応答時間3秒以内とします。
拡張性	カスタマイズ性	個別要件に対応するためのカスタマイズは行いません。
サポート	サービス提供時間帯 (障害対応)	24 時間 365 日 (メール)

分類	項目	内容
	サービス提供時間帯（一般問合せ）	営業時間内 平日午前9時～午後5時（メール） ※年末年始・土日・祝祭日を除く
データ管理	バックアップの方法	お客様のデータは毎日無停止でバックアップを取得します。
	データ消去の要件	サービス解約後 1 ヶ月以内にデータおよび保管媒体を破棄します。
セキュリティ	公的認証取得の要件	プライバシーマーク取得
	アプリケーションに関する第三者評価	情報セキュリティの独立したレビューを実施し、リスクへの改善対応を実施致します。 セキュリティインシデントに対応するチームを設置し、専門家とも協力し、インシデント発生の予防、早期検知、早期解決、被害が発生した場合の最小化を目的とした活動を行います。
	情報取扱者の制限	有（利用者のデータにアクセスできる社員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限りませ
	情報取扱い環境	有（オフィスはIC カードによる運用で執務室に入室可能な社員等を最小限に制限します）
	通信の暗号化レベル	SSL
保障制限	不可抗力に伴う非稼働	不可抗力によるサービス停止は補償対象外となります。 不可抗力の例には以下のような内容がありますが、これらに限定されるものではありません。 ・戦争、内乱、テロリズム、及び暴動などの社会不安 ・地震、津波、噴火、落雷、洪水、降雪、及び落石などの天変地異