

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 保証内容 |
|-------------------|------|-------------------|--|--------------|--|
| アプリケーション運用 | | | | | |
| 1 | 可用性 | サービス時間 | サービスを提供する時間帯 (設備やネットワーク等の点検/保守のための計画停止時間の記述を含む) | 時間帯 | 提供時間：24時間365日 |
| 2 | | 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 (事前通知のタイミング/方法の記述を含む) | 有無 | 有 サポートサイト (https://globis.zendesk.com/hc/ja) 及びシステム内、メールにて通知します。 |
| 3 | | サービス提供終了時の事前通知 | サービス提供を終了する場合の事前連絡確認 (事前通知のタイミング/方法の記述を含む) | 有無 | 非公開 |
| 4 | | 突然のサービス提供停止に対する対処 | プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無 | 有無 | 無 現時点で終了予定なく、プログラムやデータ預託も未定です。 |
| 5 | | サービス稼働率 | サービスを利用できる確率 ((計画サービス時間 - 停止時間) ÷ 計画サービス時間) | 稼働率 (%) | 非公開 |
| 6 | | 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 | 有 AWS内の複数のアベイラビリティゾーン(データセンター群)を活用し、ディザスタリカバリ、災害発生時のシステム復旧、およびサポート体制を備えた冗長構成を採用しています。 また、データ消失に備えて日次バックアップも行っています。 なお、AWSデータセンター内部の物理的な対策については、AWS社の責任範囲において実施されています。 |
| 7 | | 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 | 無 |
| 8 | | 代替措置で提供するデータ形式 | 代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述 | 有無 (ファイル形式) | 無 |
| 9 | | アップグレード方針 | バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針 | 有無 | 有 機能追加などは随時行なっております。お客様への影響が大きい変更については、事前にシステム内、メールで告知を行います。 |
| 10 | 信頼性 | 平均復旧時間(MTTR) | 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 | 非公開 |
| 11 | | 目標復旧時間(RTO) | 障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間 | 時間 | 非公開 |
| 12 | | 障害発生件数 | 1年間に発生した障害件数/1年間に発生した対応に長時間(1日以上)要した障害件数 | 回 | 非公開 |
| 13 | | 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 | 有 死活監視、パフォーマンス監視、エラー監視等を実施しています。 |
| 14 | | 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 | 有 Slackにて弊社担当へ通知されます。 お客様への通知は必要に応じてサービス内、メール等でいたします。 |
| 15 | | 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 | 弊社担当者へ通知数分以内に行われます。 お客様へ通知可能な限り迅速に行います。 |
| 16 | | 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(分) | 有 常時監視しています。 |
| 17 | | サービス提供状況の報告方法/間隔 | サービス提供状況を報告する方法/時間間隔 | 有無 | 有 サービス停止を伴う場合サポートサイト (https://globis.zendesk.com/hc/ja) にて通知します。 |
| 18 | | 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、エラーログ等) | 有無 | 無 ログは記録し保存しますが、開示には対応しておりません。 |
| 19 | 性能 | 応答時間 | 処理の応答時間 | 時間(秒) | 非公開 |
| 20 | | 遅延 | 処理の応答時間の遅延継続時間 | 時間(分) | 非公開 |
| 21 | | バッチ処理時間 | バッチ処理(一括処理)の応答時間 | 時間(分) | 非公開 |
| 22 | 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/仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報 | 有無 | 無 |
| 23 | | 外部接続性 | 既存システムや他のクラウド・コンピューティング・サービス等の外部のシステムとの接続仕様(API、開発言語等) | 有無 | 無 一般公開しているAPIはありません。 |
| 24 | | 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数 | 有無 (制約条件) | 無 同時接続利用者数の制限はありません。 |
| 25 | | 提供リソースの上限 | ディスク容量の上限/ページビューの上限 | 処理能力 | 無 |
| サポート | | | | | |
| 26 | サポート | 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 | 平日10:00~17:00 |
| 27 | | 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 | 平日10:00~17:00 |

| データ管理 | | | | | |
|--------|--------|----------------------------|---|------------|--|
| 28 | データ管理 | 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、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法 | 有無内容 | 有 国内のデータセンターにてバックアップを日次で取得し、30世代保管しています。 |
| 29 | | バックアップデータを取得するタイミング(RPO) | バックアップデータを取り、データを保証する時点 | 時間 | 非公開 |
| 30 | | バックアップデータの保存期間 | データをバックアップした媒体を保管する期限 | 時間 | 有 最大30日間保存されます。 |
| 31 | | 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、保管媒体の破棄の実施有無／タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法 | 有無 | 有 個人情報の廃棄に関するご要望については、当社サービスの利用終了後、お客様から明確に対象データの特定および削除依頼をいただいた場合に限り承っております。 なお、個人情報の取り扱いに関する詳細は、利用規約 (https://digital.globis.co.jp/term/174) もあわせてご確認ください。 |
| 32 | | バックアップ世代数 | 保証する世代数 | 世代数 | 30世代 |
| 33 | | データ保護のための暗号化要件 | データを保護するにあたり、暗号化要件の有無 | 有無 | 有 AES-256 暗号化アルゴリズムを使用して暗号化しています。 |
| セキュリティ | | | | | |
| 34 | セキュリティ | 公的認証取得の要件 | JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証（ISMS、プライバシーマーク等）が取得されていること | 有無 | 無 |
| 35 | | 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 | 有 年1回、第三者による脆弱性検査を受け、評価及び対応を実施しています。 |
| 36 | | 情報取扱い環境 | 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 | 有 データへのアクセスは業務上必要な一部開発者のみに制限されています。 |
| 37 | | 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 | 有 TLS1.2以上使用しています。 |
| 38 | | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認 | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨 「最新のSAS70Type2監査報告書」 「最新の18号監査報告書」 | 有無 | 非公開 |
| 39 | | マルチテナント下でのセキュリティ対策 | 異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化 | 有無 | 無 |
| 40 | | 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 利用者組織にて規定しているアクセス制限と同様な制約が実現できていること | 有無 設定状況 | 有 適切な権限管理により、限定された担当者ごとにアクセス範囲が決められています。 |
| 41 | | セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ | IDの付与単位、IDをログ検索に利用できるか、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか | 設定状況 | 有 利用者ごとのIDが各種ログに記録・検索可能であり、ログも適切に保存・提供されるため、セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティは確保されています。 |
| 42 | | ウイルススキャン | ウイルススキャンの頻度 | 頻度 | 有 アップロードファイルに対するウイルススキャンを実施しています。 |
| 43 | | 二次記憶媒体の安全性対策 | バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること | 有無 | 無 二次記憶媒体は使用しておりません。データのバックアップは、ストレージサービスを利用して取得・保管しています。 |
| 44 | | データの外部保存方針 | データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱い及び利用に関する制約条件を把握しているか | 把握状況 | 把握しています。 |