

# **mcfame X**

## **サービス・レベル・アグリーメント**

Rev1.0

ビジネスエンジニアリング株式会社

## 目次

|          |                               |          |
|----------|-------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>はじめに</b> .....             | <b>1</b> |
| 1.1      | 本文書について .....                 | 1        |
| 1.2      | 適用範囲 .....                    | 1        |
| 1.3      | 第三者クラウドサービス .....             | 1        |
| <b>2</b> | <b>サポートデスク</b> .....          | <b>2</b> |
| 2.1      | サポートデスクの提供方法と営業時間 .....       | 2        |
| 2.2      | サポート内容 .....                  | 2        |
| <b>3</b> | <b>サービスの可用性</b> .....         | <b>2</b> |
| 3.1      | アクセス可能時間、一時停止、稼働率 .....       | 2        |
| 3.2      | 計画停止 .....                    | 2        |
| 3.3      | 臨時停止 .....                    | 3        |
| 3.4      | 天災等による停止 .....                | 3        |
| <b>4</b> | <b>サービスの信頼性（復旧と監視）</b> .....  | <b>3</b> |
| 4.1      | 目標復旧時間（RTO） .....             | 3        |
| 4.2      | 目標復旧時点（RPO） .....             | 3        |
| 4.3      | サービス監視内容 .....                | 3        |
| 4.4      | 通知・報告内容 .....                 | 4        |
| 4.5      | 監査ログ .....                    | 4        |
| <b>5</b> | <b>サービスのセキュリティ</b> .....      | <b>4</b> |
| 5.1      | 情報アクセスの制限 .....               | 4        |
| 5.2      | 暗号化 .....                     | 4        |
| 5.3      | ウイルス対策 .....                  | 4        |
| 5.4      | セキュリティパッチの適用 .....            | 4        |
| 5.5      | セキュリティに関する第三者評価の実施 .....      | 5        |
| <b>6</b> | <b>サービスの性能</b> .....          | <b>5</b> |
| 6.1      | データ処理件数 .....                 | 5        |
| 6.2      | 応答時間 .....                    | 5        |
| <b>7</b> | <b>サービスの拡張性</b> .....         | <b>5</b> |
| 7.1      | カスタマイズ性 .....                 | 5        |
| 7.2      | 外部接続性 .....                   | 5        |
| <b>8</b> | <b>サービスのバックアップとリストア</b> ..... | <b>5</b> |
| 8.1      | バックアップ対象 .....                | 6        |
| 8.2      | バックアップデータの世代 .....            | 6        |
| 8.3      | データのリストア .....                | 6        |

|           |                                 |          |
|-----------|---------------------------------|----------|
| <b>9</b>  | <b>アップデートポリシー</b> .....         | <b>6</b> |
| 9.1       | 本サービスのバージョンの定義.....             | 6        |
| 9.2       | メジャーバージョンのアップデート .....          | 6        |
| 9.3       | マイナーバージョン、パッチバージョンのアップデート ..... | 6        |
| 9.4       | アップデート対象 .....                  | 6        |
| 9.5       | アップデート適用のタイミング.....             | 6        |
| 9.6       | アップデート適用の実施者 .....              | 6        |
| <b>10</b> | <b>サポートポリシー</b> .....           | <b>6</b> |
| 10.1      | 本サービスのサポート期間 .....              | 6        |

# 1 はじめに

## 1.1 本文書について

1. **mcframe X** 利用規約（以下「利用規約」といいます。）および **mcframe X** サービス・レベル・アグリーメント（以下「SLA」といいます。）は、ビジネスエンジニアリング株式会社（以下「B-EN-G」といいます。）の提供する **mcframe X** サービス（以下「本サービス」といいます。）の内容とその水準等を定めるものです。SLA は、B-EN-G と直接または、B-EN-G のパートナーを経由して本サービスの購入契約（以下「利用契約」といいます。）を締結したすべてのエンドユーザー（以下「お客様」といいます。）に、共通して適用されます。
2. 利用規約、および SLA は B-EN-G が指定するサイトにアップロードされます。
3. 利用規約、および SLA は利用契約の不可分の一部を構成します。利用規約、SLA、および利用契約の各規定の間に矛盾または齟齬がある場合には、①SLA、②利用規約、③利用契約の順で各規定が優先して適用されます。
4. お客様は、利用規約、および SLA が B-EN-G の裁量により随時改定されることに同意するものとします。利用規約、および SLA が改定された場合、改定後の利用規約、および SLA がお客様に共通して適用されるものとします。

## 1.2 適用範囲

1. SLA の適用範囲は、本サービスの本番環境の標準機能とします。
2. 本サービスには本サービスの本番環境のカスタマイズ機能、検証環境、開発環境、サポートサイト、本サービスが稼働する第三者クラウドサービス、お客様が本サービスにアクセスするために必要なネットワーク、機器等は含まないものとします。

## 1.3 第三者クラウドサービス

1. B-EN-G は、本サービスを提供するにあたり、以下の第三者クラウドサービスを利用するものとします。
  - (1) アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社(以下「AWS Japan」といいます。)が提供する Amazon Web Services
  - (2) 株式会社 Zendesk（以下「Zendesk」といいます。）が提供する Zendesk
2. 利用契約の規定の他、AWS Japan が以下に掲載する規定が適用されるものとします。当該規定は AWS Japan により随時変更されることがあります。  
[https://aws.amazon.com/jp/legal/?nc1=f\\_cc](https://aws.amazon.com/jp/legal/?nc1=f_cc)  
当該規定と利用契約の間に矛盾または抵触がある場合は、利用契約の規定が優先して適用されま  
す。
3. 利用契約の規定の他、Zendesk が以下に掲載する規定が適用されるものとします。当該規定は Zendesk により随時変更されることがあります。  
<https://www.zendesk.co.jp/company/agreements-and-terms/terms-of-use/>  
当該規定と利用契約の間に矛盾または抵触がある場合は、利用契約の規定が優先して適用されま  
す。

## 2 サポートデスク

### 2.1 サポートデスクの提供方法と営業時間

1. 本サービスのサポートデスクは、B-EN-G の定めるサポートサイト(Zendesk)を通じて提供するものとします。サポートデスクの営業時間は、土曜日、休祝日、及び年末年始（12月29日から1月3日まで）その他のB-EN-Gが定める休日を除く平日の9時から17時まで（日本時間）とします。
2. サポートデスクの受付時間は、24時間365日とします。ただし、サポートサイトの基盤であるZendeskが停止している場合はこの限りではないものとします。
3. サポートデスクの営業時間内にサポートサイトが停止した場合、利用規約で定めた管理責任者にメールまたは、本サービス内の機能にてお客様に通知するものとします。
4. パートナーを経由して利用契約を締結したお客様からのお問い合わせは、パートナー経由でお受けするものとします。

### 2.2 サポート内容

サポートデスクのサポート内容は、利用規約にて規定するものとします。

## 3 サービスの可用性

### 3.1 アクセス可能時間、一時停止、稼働率

1. お客様が本サービスにアクセスできる時間（以下「アクセス可能時間」といいます。）は、24時間365日とします。ただし、3.2の計画停止、3.3の臨時停止、3.4の天災等による停止の時間（以下あわせて「一時停止」といいます。）を除くものとします。
2. B-EN-Gは、本サービスのアクセス可能時間の月間稼働率（以下「稼働率」といいます。）を99.0%以上となるよう、商業上合理的な努力をするものとします。
3. 本サービスの稼働率は、「（アクセス可能時間－「B-EN-Gの責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」）÷アクセス可能時間」で計算するものとします。また、「B-EN-Gの責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」とは、3.2の計画停止、3.3の臨時停止、3.4の天災等による停止に該当しない本サービスのすべての機能が利用できなかった時間とします。また、お客様がB-EN-Gに対して本サービスの利用不能を通知した後、B-EN-Gの責に帰すべき事由に基づく利用不能であることをB-EN-Gが確認し、B-EN-Gからお客様にその旨を通知した時刻、または、B-EN-Gが4.3のサービス監視内容により本サービスの利用を検知しお客様にその旨を通知した時刻を「B-EN-Gの責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」の起算点といたします。
4. 本サービスの非稼働率は「100%－稼働率」とします。

### 3.2 計画停止

1. B-EN-Gは、定期的な保守作業などの理由により本サービスを停止する必要があると認めた場合、本サービスの提供の全部または一部をお客様に事前に通知したうえで停止することができるものとします（以下「計画停止」といいます。）。

2. B-EN-G は、原則として計画停止する日の 2 週間前までに、利用規約で定めた管理責任者にメールまたは、本サービス内の機能にてお客様に通知（以下「計画停止予定通知」といいます。）するものとします。

### 3.3 臨時停止

1. B-EN-G は、緊急やむを得ない理由により本サービスを停止する必要があると認めた場合、本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する計画停止予定通知することなく停止することができるものとします。
2. B-EN-G は、速やかに本サービスが停止されると見込まれる期間を利用規約で定めた管理責任者にメールまたは、本サービス内の機能にてお客様に通知します。

### 3.4 天災等による停止

1. B-EN-G は地震、台風、津波、暴風雨、洪水、疫病、感染症その他の天変地異、戦争、暴動、内乱、テロ、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、B-EN-G およびお客様の責めによらない火災、第一種電気通信事業者の提供する電気通信役務の不具合、その他の不可抗力により、本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する計画停止予定通知をすることなく停止することができるものとします。
2. B-EN-G は、速やかに本サービスが停止されると見込まれる期間を利用規約で定めた管理責任者にメールまたは、本サービス内の機能にてお客様に通知します。
3. B-EN-G は、本サービスのデータセンターに何らかの災害に巻き込まれるなど緊急事態が発生した場合、本サービスの開発ソース、および運用データをもとに、一時的にデータセンターを別の地域へ移行して代替運用を行うなど、本サービスの復旧に向けて商業上合理的な努力を尽くすものとします。

## 4 サービスの信頼性（復旧と監視）

### 4.1 目標復旧時間（RTO）

1. 本サービスに関する障害発生および問題切り分け完了時から、本サービスの復旧完了までが 8 時間以内となるよう、B-EN-G は商業上合理的な努力をするものとします。
2. 本サービスの復旧時間は本サービスの復旧作業を行うに当たって AWS の復旧が前提となる場合はこの限りではないものとします。

### 4.2 目標復旧時点（RPO）

1. データベースの復旧時点は 24 時間以内とします。
2. 復旧作業に伴い、損失されたデータについては B-EN-G は何ら保証せず、また責任を負わないものとします。

### 4.3 サービス監視内容

1. B-EN-G は、本サービスのアクセス可能時間において、本サービスの死活監視、ならびにリソース監視を行うものとします。

2. 監視結果の確認は、2.1 のサポートデスクの営業時間内において実施するものとします。

#### 4.4 通知・報告内容

1. B-EN-G は、システムの障害を検知した場合、お客様の管理責任者にメール、または本サービス内にてお客様に通知するものとします。
2. B-EN-G が障害を検出した後、通知するまでの時間は障害検出後、サポートデスクの営業時間内における 1 時間以内を目安とします。サポートデスクの営業時間外における検出の場合は、翌日のサポートデスクの営業時間の開始後 1 時間以内を目安とします
3. B-EN-G は、利用契約の期間中、本サービスの稼働状況、および障害内容を月に 1 回、お客様に報告します。
  - (1) 稼働状況：報告月に対する稼働率、標準サービス停止時間、復旧時間
  - (2) 障害内容：報告月に対して発生した障害内容

#### 4.5 監査ログ

1. 本サービスは、お客様の情報システム監査ログイン履歴、操作履歴、データ更新履歴（以下あわせて「監査ログ」といいます。）を記録することができます。
  - (1) ログイン履歴：ログインしたユーザ ID、ログイン時刻の履歴
  - (2) 操作履歴：ユーザ ID 毎の画面オープン、クローズ、ボタン押下の履歴
  - (3) データ更新履歴：ユーザ ID 毎のデータの作成・変更・削除の履歴
2. 監査ログの保存期間は 1 ヶ月とします。

## 5 サービスのセキュリティ

### 5.1 情報アクセスの制限

お客様のデータにアクセスできる B-EN-G 担当者は、事前に B-EN-G 内手続を経てアクセス管理台帳に記載された作業者に限るものとします。

### 5.2 暗号化

B-EN-G が本サービスをお客様に提供する際の通信には、SSL/TSL を利用するものとします。また、データベースは暗号化をするものとします。

### 5.3 ウイルス対策

1. お客様が本サービスにファイルをアップロードする場合、事前にファイルがウイルスに感染していないことを確認してからアップロードするものとします。
2. 本サービスを構成するシステムではウイルス対策ソフトウェアが稼働しており、随時ウイルスチェックを行います。お客様がアップロードしたファイルをウイルス対策ソフトウェアが該当ファイルを削除する場合があります。削除されたファイルについては B-EN-G は何ら保証せず、また責任を負わないものとします。

### 5.4 セキュリティパッチの適用

1. 本サービスを構成するソフトウェアにおいて、第三者ベンダーからセキュリティパッチや機能改

善パッチがリリースされた場合、B-EN-G において当該パッチの重要度や影響度を確認します。当該パッチの適用が妥当と判断された場合、B-EN-G は当該パッチを適用するものとします。

2. B-EN-G によるパッチの適用の時期は、パッチの種類や重要度を考慮し B-EN-G が決定するものとします。
3. B-EN-G によるパッチの適用はパッチの完全性、および適用結果の妥当性を保証するものではありません。パッチの適用により生じたすべての不具合・障害等については、当該パッチを開発した第三者ベンダーと B-EN-G との間の取り決めに従って当該第三者ベンダーが B-EN-G に責任を負う限度で、B-EN-G がお客様に責任を負うものとします。

## 5.5 セキュリティに関する第三者評価の実施

1. B-EN-G は、2年に1回、本サービスについて AWS のファンデーションテクノロジカルレビューを実施し、セキュリティに加え、信頼性、運用に関するリスクを低減します。
2. B-EN-G は、1年に2回、本サービスについて社外のセキュリティ診断を実施します。脆弱性が検知された場合、種類や重要度を考慮し、必要な対応を行います。
3. B-EN-G は、1ヶ月に1回、本サービスについて社内のセキュリティ診断を実施します。脆弱性が検知された場合、種類や重要度を考慮し、必要な対応を行います。

## 6 サービスの性能

### 6.1 データ処理件数

本サービスの構成要素の仕様制約や利用状況により、お客様が各機能において処理できるデータ件数を制限することがあります。

### 6.2 応答時間

本サービスはベストエフォート型のサービス提供であるため、お客様が各機能において処理しようとしたデータが、お客様の想定どおり時間内に処理されることを B-EN-G は保証するものではありません。

## 7 サービスの拡張性

### 7.1 カスタマイズ性

お客様は、B-EN-G が提供する開発環境を利用して、カスタマイズを行うことができます。カスタマイズは、利用契約にて定められた範囲内で行えるものとします。カスタマイズされたプログラムによって発生した問題について、B-EN-G は何ら保証せず、また一切の責任を負わないものとします。

### 7.2 外部接続性

お客様の既存システムやお客様が別途第三者から導入する他の SaaS 等の外部システムとの接続は、ファイルや API を利用して行うことを可能とします。ただし、当該接続はお客様自身の費用と責任で行われるものとし、B-EN-G は当該接続により本サービスまたは他システムに生じたすべての障害に関して責任を負わないものとします。

## 8 サービスのバックアップとリストア



## 8.1 バックアップ対象

B-EN-G は、以下のデータを 1 日 1 回フルバックアップするものとします。

1. 標準サービスに入力されたデータ（データベースに保存されたデータ）
2. 外部ファイル連携用ストレージに格納されているファイル

## 8.2 バックアップデータの世代

バックアップデータの保存はフルバックアップ 3 世代分に限るものとします。

## 8.3 データのリストア

データのリストアは B-EN-G の判断で行います。お客様のリクエストによる対応はしないものとします。

# 9 アップデートポリシー

## 9.1 本サービスのバージョンの定義

本サービスのバージョンは「メジャーバージョン」、「マイナーバージョン」、「パッチバージョン」の三階層の体系として定義されるものとします。

## 9.2 メジャーバージョンのアップデート

本サービスは、1 年に 1 回（4 月を予定）メジャーバージョンがアップデートされるものとします。

## 9.3 マイナーバージョン、パッチバージョンのアップデート

本サービスは、次回のメジャーバージョンまでに、機能改善、パフォーマンス改善を目的としたマイナーバージョンがアップデート、緊急不具合対応を目的としたパッチバージョンがアップデートされるものとします。

## 9.4 アップデート対象

本サービスのアップデートは、常に最新のバージョン一つを対象に行われるものとします。

## 9.5 アップデート適用のタイミング

アップデートのお客様環境への適用は、お客様が任意のタイミングで実施するものとします。

## 9.6 アップデート適用の実施者

アップデートのお客様環境への適用は、お客様ご自身、または一次サポート窓口により実施するものとします。

# 10 サポートポリシー

## 10.1 本サービスのサポート期間

本サービスのサポート期間は、メジャーバージョンのリリース日を起点に 2 年間とします。

制定 2024 年 4 月 1 日