

# マッチングシステム MaaP Service Level Agreement

## 1. 本 SLA の目的

本SLAは、IFASK株式会社が利用者※1に対して提供するITサービスの品質レベル、および相互の責任を記載したものです。

## 2. 本 SLA の範囲

本 SLA における規定内容の適用範囲は、IFASK株式会社が提供するマッチングシステム「MaaP」のプチプラン、ライトプラン、スタンダードプラン、プレミアムプラン範囲内のものとします。

## 3. 概要

項	分類	サービスレベル項目
1	サービス時間	稼働時間
		有人稼働時間
		計画停止時間
2	可用性	ディザスタリカバリ
		重大障害時の代替手段
3	信頼性	システム監視基準
		障害通知プロセス
		ログの取得
		データ保証の要件
		バックアップデータの保存期間
4	性能基準	同時接続ユーザ数
		データポリシ
5	セキュリティ	情報取扱者の制限
		通信の暗号化

※1 「利用者」とは、当社の定める手続きにより、本サービスを申し込み、当社が加入の申し込みを承諾し、運営会社として登録された法人・個人事業主をいう。

## 4. 内容

### 4.1 サービス時間

#### 4.1-1 稼働時間

##### 規定内容

稼働時間：24 時間 365 日（計画停止有り）

※プチプランとライトプランは保証無し

##### 顧客システム要件の観点

業務システムの使用可能な時間帯を規定するとともに、定期保守により使用できない時間を明確化します。サービスは 4.1-3 で規定する計画停止時間を除き、24 時間 365 日稼働します。

#### 4.1-2 有人稼働時間

##### 規定内容

有人稼働時間：当社営業日 9:00～12:00 及び 13:00～17:00

##### 顧客システム要件の観点

有人稼働時間とは、保守サービス提供時間を指します。障害対応及び問い合わせ対応はこの時間帯において行います。

時間外の問い合わせに関しましては、翌日営業日の有人稼働時間から対応とさせていただきます。

#### 4.1-3 計画停止時間

##### 規定内容

点検・保守の通知有無と通知方法：数回／年 1 か月前にメール通知します。ただし、緊急時と夜間の再起動、または Amazon Web Services(以降、AWSとといいます)の障害時に起こる利用不可も除く。

##### 顧客システム要件の観点

計画停止時間はサービス時間の一要素として規定されますが、停止予定を事前に通知することを取り決めます。

### 4.2 可用性

#### 4.2-1 ディザスタリカバリ

## 規定内容

バックアップを保存します。

※スタンダードプラン以上での標準仕様となります。

プチプラン・ライトプランのバックアップ対応はございません。

## 顧客システム要件の観点

サービス時間として規定された時間帯にサービス提供を受けることに関して、災害時の対応の考え方を取りまとめます。

災害で物理的に滅失する場合があります、完全復元は保証外とさせていただきます。

### 4.2-2 重大障害時の代替手段

## 規定内容

1. アプリケーション障害(主機能全面停止)

2. AWSまたは関連サービスの停止(主機能全面停止)

## 顧客システム要件の観点

計画停止以外のシステム停止に対しては、目標復旧時間内(2営業日以内)での対応が困難な場合、代替手段を用いた復旧方法を規定します。

※2は、プレミアムプラン以上から対応となります。1はプレミアムプラン以上で1世代前(前日午前3時)のバックアップデータから復旧とします。

### 4.3 信頼性

#### 4.3-1 システム監視基準

## 規定内容

1. プチプラン・ライトプラン・スタンダードプラン

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：無し

2. プレミアムプラン

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：有り

## 顧客システム要件の観点

障害時等は手動検知とします。また検知基準については非公開とさせていただきます。

#### 4.3-2 障害通知プロセス

## 規定内容

### 1.障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法）

障害発覚時から6時間以内(プチプラン・ライトプラン)、または3時間以内(スタンダードプラン・プレミアムプラン)に、ご連携いただきました管理者のメールアドレスへメール通知をさせて戴きます。メールの送信をもって連絡プロセスを完了とさせて戴きます。

## 顧客システム要件の観点

サービスの安定的供給を受けることに関して、障害発生時の連絡プロセスを取り決めます。

### 4.3-3 ログの保存に関して

## 規定内容

アクセスログ及びアプリケーションログの保存

## 顧客システム要件の観点

アクセスログ、アプリケーションログ情報を6ヶ月間記録・保管します。

※障害発生時またはトラブルに限り、情報提供をさせて戴きます。調査依頼は別途費用がかかります。

### 4.3-4 データ保証の要件

## 規定内容

バックアップ内容（回数、復旧方法）：回数（1回/1日 午前3時）

※バックアップの取得は自動、復旧は手動で行うものとする。原則2営業日以内の対応とさせて戴きます。

※スタンダードプラン以上が対応となります。

## 顧客システム要件の観点

サービスの安定的供給に関わるデータのバックアップやアクセス権の管理などデータの正確さや安全性を保障する要件を規定します。

### 4.3-5 バックアップデータの保存期間

## 規定内容

バックアップした媒体を保管する期限：バックアップデータの保存期間は1世代

※プチプランとライトプランは対応無し

## 顧客システム要件の観点

万一データが破壊されるケースを想定して保存期間を規定します。

#### 4.3-6 データ消去の要件

##### 規定内容

サービス解約後データ消去実施有無：約款に基づき消去

##### 顧客システム要件の観点

データ機密保持の観点から、サービス解約後重要なデータ及び媒体は間違いなく破棄されることを規定します。

#### 4.4 性能基準

##### 4.4-1 同時接続ユーザ数

##### 規定内容

①オンラインユーザが同時(30秒以内)に接続してサービスを利用することができるユーザ数

②30秒あたりのリクエスト上限数

上記、規定内容の①及び、②をプラン毎に記載

##### 顧客システム要件の観点

オンラインユーザが同時に接続してサービスを利用することができるユーザ数を運用ルールに既定します。

##### 1. プチプラン

①：25人 ②：250リクエスト

##### 2. ライトプラン

①：50人 ②：250リクエスト

##### 3. スタンダードプラン

①：100人 ②：250リクエスト

##### 4. プレミアムプラン

①：200人 ②：500リクエスト

##### 4.4-2 データポリシー

##### 規定内容

## 画像データの取り扱い・制限について取りまとめます

### 顧客システム要件の観点

利用状況により速度制御等、通信に係る制限を行う場合があります。

#### 1.各プラン共通

##### 1.1プロフィール

メイン画像(1枚)、サブ画像(5枚)の合計6枚まで登録・保存が可能です。

画像を再アップロードされると、前回登録されている画像は上書きされ削除となります。

##### 1.2.メッセージ及びタイムライン

メッセージ機能、タイムライン機能からアップロードされた画像データは送信日から30日経過されたデータに関しましては削除されます。

#### 2.メッセージ機能(プラン別)での制限について

メッセージ機能における画像アップロードは以下の通り制限する。

以下のいずれかの上限のうち、最小のものを適用します。

##### 2.1 プチプラン

- ・1人あたりのアップロード枚数 5枚
- ・1人あたりのアップロード総送信量 10MB

##### 2.2 ライトプラン

- ・1人あたりのアップロード枚数 5枚
- ・1人あたりのアップロード総送信量 30MB

##### 2.3 スタンダードプラン

- ・1人あたりのアップロード枚数 25枚
- ・1人あたりのアップロード総送信量 100MB

##### 2.4 プレミアムプラン

- ・1人あたりのアップロード枚数 40枚
- ・1人あたりのアップロード総送信量 500MB

#### 4.5 セキュリティ

##### 4.5-1 情報取扱者の制限

### 規定内容

ユーザのデータにアクセスできる利用者の限定： 当社は原則としてユーザのデータにはアクセスしない。ただし、利用者の要望（カスタマイズ、バックアップ、問合せ対応等）があった場合は除く。

#### 顧客システム要件の観点

情報へのアクセス権はその必要性、重要性に応じて適切なセキュリティ管理者のもとで管理されていることを規定します。

### 4.5-2 通信の暗号化

#### 規定内容

本サービスにおける通信は暗号化する

#### 顧客システム要件の観点

通信のセキュリティ確保を保証するために通信内容を暗号化することを規定します。

### 5. パッチ適用等

調査間隔につきましては不定期とし、適用作業は計画を定めず適宜します。

適用にあたっては、4.1-3 計画停止時間 内に行われるものとします。

※プレミアムプランは定期とし、1ヶ月に1回、適用作業は計画実行します。

### 6. 動作保証環境

当サービスは以下のシステム要件にて動作することを保証します。

#### ユーザー画面

	対応OS	対応バージョン	対応ブラウザ	対応端末
PC	全OS	非対応	-	-
タブレット	全OS	非対応	-	-
SP(スマートフォン)	iOS	iOS 13.0以降	Safari 13.0以降	iOS 15が動作する端末
	Android	Android OS 10以降	Chrome 94.0.0406以降	Android OS 10以上が動作する端末

## 管理画面

	対応OS	対応バージョン	対応ブラウザ	対応端末
PC	Windows	Windows 10 21H1(19044)以降	Chrome 94.0.0406 以降	Windows 10 21H1(19044) が動 作する端末
	macOS	11.0(BigSur)以降	Safari 14.0.1以降  Chrome 94.0.0406 以降	11.0(BigSur)が動 作する端末
タブレット	全OS	非対応	-	-
SP(スマートフォン)	全OS	非対応	-	-

### 7. SLA の変更

SLA は恒久的なものではなく、必要に応じて変更するものとします。IFASK株式会社は、本SLA の変更（これに伴うペナルティ・インセンティブの変更を含む）が必要となった場合は、変更の1ヶ月以上前に内容を本サービス契約者（管理者）にメールで通知することにより変更できるものとします。

#### 7.1 変更の起点

法律の改正又は災害その他やむを得ない理由により、本SLA の内容を変更すべき状況が生じた時

#### 7.2 変更の通知と方法

本サービス契約者（管理者）へのメール通知

最終更新日 2022年5月18日