

項目	規定内容	測定単位	サービスレベル
サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間帯	24 時間 365 日（計画停止／定期保守を除く）
	サポート対応時間	時間帯	9:30～12:00 13:00～17:30(最終受付 17:00) (土日祝祭日、弊社指定日除く) 弊社指定日は 2 週間前に告知いたします。
サポート手段	オンラインヘルプ（AI チャットボット、チャット、問合せフォーム、電話予約、FAQ）	－	本サービスの設定・操作方法、不明点等について、使用規約に則りサポートをいたします。 問合せフォームに関しては、上記サポート対応時間外も受付けておりますが、翌営業日での対応となります。
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	有無	有（2 週間前にメール、ダッシュボード画面に表示）
計画外停止通知	インシデント発生（障害発生）による停止、緊急保守による停止の連絡	有無	有（発生後一営業日以内に KOT 稼働状況ページに表示）
バックアップ	バックアップ有無	有無	有
データ保全	書類データの保存期間	期間	お客様が当社が提供するストレージオプションをご利用の場合は、当該オプションの利用を終了するまでの期間、お客様は本サービス上に書類データを保存できます。 なお、お客様がご自身の環境における外部ストレージにデータを保存する場合は、本サービスの利用を終了した後も、引き続き同環境にてデータを保存できます。当社は、お客様がお客様の環境に保存したデータについては保証いたしません。
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（随時）
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	有無	有（ISMS 認証、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	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	有無	有（年次で脆弱性診断を実施）