KING OF TIME SLA(Service Level Agreement）

株式会社ヒューマンテクノロジーズ

2024 年 10 月 2 日

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。
	リモート接続によるサポート	－	技術的なサポートが必要な場合は、リモート接続によるサポートで対応いたします。ただし、お客様による事前承諾が必要となります。
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、システムログイン画面に表示）
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 ）
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（%）	99.9%以上
ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧	有無	有（DR サイトを用意済み。メインデータセンターが災害時に利用不可の場合は遠隔地の DR サイトに移行）
バックアップ	バックアップ内容(回数、復旧方法など)	有無	有（毎日 4:00am 頃にバックアップを取得。データベースが利用不可となった場合、もしくは広範囲にわたり破損しバックアップからの復元が必要と判断した場合にのみ利用）
データ保全	データ保存期間	年	5 年間（アクセスログなど、システム側の保存期間は 1 年間）
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（年 3 回の定期バージョンアップを実施）

外部接続性	既存システムや他の SaaS 等の外部のシステムとの接続仕様	有無	有（API を公開）
公的認証取得の要件	ISO や JIPDEC 等で認証及び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（毎日脆弱性診断を実施） （PCI-DSS、AIS/CISP、SDP 準拠）