

たよれーる@Tovas

SLA

～サービス品質保証制度～

2023 年 4月



株式会社大塚商会

無断で、本書の一部、または全部を複写・複製したり、第三者へ開示したりすることを固く禁止します。

## 更新履歴

No	更新日	対象ページ	内容	備考
1	2016/07		新規作成	コクヨ社 2016 年2 月版に準拠
2	2020/07/10	2 ページ 3 ページ 5 ページ 6 ページ 6 ページ	SLA 対象外から「伝票@Tovas」を削除 ②③を追加、それに伴い後続番号変更、サービス稼働率の変更 3-②バックアップ構成と保存期間を新環境に合わせて変更 ディザスタ・リカバリサイト切り替え時の処理能力低下時について追記 6-②切替目標時間を新環境に合わせて変更	新環境：2020 年5 月3 日より運用開始
3	2022/09/01	3 ページ	②の変更	
4	2023/04/01	2 ページ	2. サポート時間の変更	

※たよれーる@Tovas は、最新のコクヨ社 S L A に準拠するサービスを提供します。

# はじめに

## 1. SLA（サービス品質保証制度）について

たよれーる@Tovas（提供元：コクヨ株式会社。以下「本サービス」という）では、お客様へ常に高品質なサービスをご提供するため、株式会社大塚商会（以下「当社」という）規定による SLA(Service Level Agreement：サービス品質保証制度）を定めております。7 つの評価項目を設け、それぞれの目標値および保証値を提示することにより、サービスの品質を、客観的に保証します。

なお、SLA は、サービスの拡張および仕様変更などにより、変更される場合があります。

※本SLA では本サービス サービス案内「第3 条 本サービスの内容」中の「郵送代行」は対象外となります。

## 2. サポートについて

本サービスのサポート時間は、平日（土日、祝祭日、当社休業日を除く）の午前 9 時から午後 6時までとさせていただきます。

提供元受付回答時間は、平日（土日、祝祭日、提供元休業日を除く）の午前 10 時から午後 5 時となります。

ヘルプデスク

TEL : 本サービス申込後、別途フリーダイヤルを通知します。

・ポータルサイト

URL : <http://www.attovas.com/>

# SLA(サービス品質保証制度)

## 1. 本サービスの可用性

### ① サービス提供時間

サービス提供は、24 時間/365 日とします。

#### 【条件】

事前に告知したメンテナンスによる停止時間は含みません。

### ② 年次メンテナンス

システムの安定稼働のため年次メンテナンスを実施します。通常、年に 1 回 10 月夜間 1 時間のサービス停止を伴います。

メンテナンス規模に応じて上記停止時間に収まらない場合は、事前に告知をいたします。

### ③ FAX 接続先の変更

接続先のFAX サービスにおいて障害が発生し、復旧の見込みがない場合、サービス提供を優先し接続先を変更します。接続先 FAX サービスの仕様の違いにより不利益を被ったとしても、当社のご契約者に対し一切の責任を負わないこととします。

### ④ 定期メンテナンス予定告知

定期的メンテナンスなどで 5 分を超えた計画停止をする場合は、事前に告知をいたします。

1 ヶ月前            概要

1 週間前           詳細日時

告知方法は、@Tovas の管理者様へのメールならびにホームページへの掲載とします。

告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社のご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

### ⑤ サービス稼働率

計画的な停止を除くサービスの稼働率 99.9%を目標値とします。

### ⑥ アップグレード方針

本サービスのアップグレードは、利用用途、周辺環境の変化により随時行います。アップグレードは、緊急の場合を除き、定期メンテナンス時（年 6 回）に行います。

## 2. 本サービスの信頼性

### ① 平均復旧時間

月内連続サービス停止時間 5 分以内を目標値とします。

<条件>

- ・ サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- ・ 天変地異などの不可抗力、その他当社の抗力の及ばない非常事態が発生した場合は対象外とします。  
(ファイル送信やFAX 送信の到着時刻を対象とするものではありません)

- ・お客様がご利用されている通信経路や機器による障害、管理外ネットワークに関する障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。
- ・ハードウェア、ソフトウェアの複合的な複数点障害については対象外とします。
- ・データの損失等バックアップからの復旧が必要な場合は対象外とします。

## ② システム監視基準

本サービスのシステム監視を下記条件に従い、実施しております。

### 1) ハードウェア/ネットワーク障害・閾値検知

- ・目視監視      ・死活監視      ・CPU 閾値監視      ・メモリ閾値監視
- ・HDD 閾値監視   ・NW 不正アクセス監視

### 2) アプリケーション障害検知

- ・プロセス監視   ・@Tovas アプリケーションプロセス監視   ・送信状況監視

上記監視項目を常時監視し、障害と判断した場合は、障害対応ルールに基づき対応いたします。

## ③ サービス提供状況の通知

稼働率を毎月当ホームページにて公開いたします。

## ④ ログの取得

サービス利用に関する送信トランザクション、ステータス等は、サービスにより提供されている Web インターフェースから設定されている期間分の検索、参照、ダウンロードを可能とします。

※送信トランザクションログは、第三者の特定認証機関により改ざんがないことを証明可能です。

## 3. データ管理

### ① ファイルデータの保存と削除

ファイルデータはサーバ内で暗号化し保存します。

契約によって決められた保存期間を経過後に順次自動的に削除されます。

### ② バックアップ構成と保存期間

ファイルデータ    : 5 分毎にバックアップサイトに同期

データベース    : 1 日 1 回のフルバックアップ WAL 差分バックアップを 15 分毎、他に 5 分毎にバックアップサイトに同期

その他            : 主要なアプリケーション、システムログファイルをログ管理アプリで一定期間保存

### ③ バックアップデータの削除方法

バックアップ保存期間があり、それを経過したデータは、順次削除します。

## 4. 障害告知

### ① サポート時間内

当社が障害を認知した時刻より 1 時間以内に告知することを保証いたします。

### ② サポート時間外

当社が障害を認知した翌営業日の午前 11 時までに告知することを保証いたします。

告知方法は、@Tovas の管理者様へのメールならびに@Tovas ホームページへの掲載とします。

告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社にご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

#### <条件>

- ・ サービス停止期間が 5 分未満の障害は告知の対象外とします。
- ・ サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- ・ 天変地異などの不可抗力、その他ネットワークに関する障害や非常事態が発生した場合は対象外とします。
- ・ お客様がご利用されている通信経路や機器による障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。

## 5. 緊急メンテナンス告知

### ① 保証内容

緊急を要するメンテナンスを実施する場合、事前に告知を行うことを保証いたします。

### ② 告知方法

告知方法は、@Tovas の管理者様へのメールならびにホームページへの掲載とします。

告知を確認しなかったことにより不利益を被ったとしても、当社にご契約者に対し一切責任を負わないこととします。

#### <条件>

- ・ サービス停止期間が 5 分未満の場合は告知の対象外とします。
- ・ サービス停止時間とは、当社が障害発生を認知した時点から復旧までを指します。
- ・ 天変地異などの不可抗力、その他ネットワークに関する障害や非常事態が発生した場合は対象外とします。
- ・ お客様がご利用されている通信経路や機器による障害など、当社の責に基づかない場合は対象外とします。

## 6. 大規模災害時のサービス提供

本サービスのメインサイトがある地域において、天変地異などの不可抗力（大規模災害、疫病、テロ等）が発生した場合、ディザスタ・リカバリサイトでのサービス提供いたします。ディザスタ・リカバリサイトはメインサイトと同様の処理能力を保証するものではありませんので予めご了承ください。なお、処理能力が著しく低下する場合は一時的に送信数制限をお願いする可能性があります。

### ① ディザスタ・リカバリサイトへの切替え方針

メインサイトでのサービス提供が不可能と弊社が判断した場合に限ります。

基本的にメインサイトで天変地異などの不可抗力が発生した場合のみを想定しております。

② 切替目標時間

サービス提供が不可能と判断してから、6 時間でのサービス再開を目標とします。

なお、メインサイトへの切戻し作業に当たっては同程度以上のサービス停止を伴います。

**7. 公的認証取得一覧**

ISO/IEA 27001:2013 / JIS Q 27001:2014

認証登録番号 IS 638480

JIS Q 15001 : 2017

認証登録番号 PIMS 638481

ASP/SaaS 情報開示認定制度

認定番号 0016-0807

電気通信事業者

届出番号E-04-00196