

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 設定 |
|------------|--------|----------------------------|---|------------|---|
| アプリケーション運用 | | | | | |
| 1 | | サービス時間 | サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む） | 時間帯 | 24時間365日（計画停止／定期保守を除く） |
| 2 | | 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（事前通知のタイミング／方法の記述を含む） | 有無 | 有 実施5営業日前までにお知らせで通知します |
| 3 | | サービス提供終了時の事前通知 | サービス提供を終了する場合の事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む） | 有無 | 有 利用規約に基づいて行われます |
| 4 | | 突然のサービス提供停止に対する対処 | プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無 | 有無 | 無 現状、Repsona開発システム・サービス提供を司る運営システム・現顧客データ管理の第三者委預託の予定はありません。 |
| 5 | | 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（%） | 目標稼働率 99.95% 実績稼働率 99.99%（1年） 最新の稼働率は https://repsona.com/status でご確認ください。 |
| 6 | | ディザスタリカバリ | 災害発生時のシステム復旧サポート体制 | 有無 | 有 1日1回以上のバックアップを行い、データはサービスが稼働している環境とは異なるデータセンターにもバックアップしています。 |
| 7 | | 重大障害時の代替手段 | 早期復旧が不可能な場合の代替措置 | 有無 | 有 世代管理されたバックアップデータからの復旧。 |
| 8 | | 代替措置で提供するデータ形式 | 代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述 | 有無（ファイル形式） | 無 公開していません |
| 9 | | 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 | 継続的なバージョンアップを実施しています。リリース後、お知らせにて報告します。サービス稼働に影響が出るようなアップグレードの場合は事前に告知します。 |
| 10 | 信頼性 | 平均復旧時間(MTTR) | 障害発生から修理完了までの平均時間（修理時間の和÷故障回数） | 時間 | 公開していません |
| 11 | | 目標復旧時間(RTO) | 障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間 | 時間 | 公開していません |
| 12 | | 障害発生件数 | 1年間に発生した障害件数／1年間に発生した対応に長時間（1日以上）要した障害件数 | 回 | ダウンタイムが発生した障害は https://repsona.com/status で履歴をご確認いただけます。 2022年8月 サービス停止最長80分 |
| 13 | | システム監視基準 | 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 | 有無 | 有 ハードウェア／ネットワーク／パフォーマンス監視 |
| 14 | | 障害通知プロセス | 障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路） | 有無 | 有 障害発生時は速やかに担当者に通知され、対応を行います。ユーザーへはX等で速報を出します。 |
| 15 | | 障害通知時間 | 異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間 | 時間 | 10分以内 |
| 16 | | 障害監視間隔 | 障害インシデントを収集／集計する時間間隔 | 時間（分） | 対象により異なります。1～5分 |
| 17 | | サービス提供状況の報告方法／間隔 | サービス提供状況を報告する方法／時間間隔 | 時間 | https://repsona.com/status で稼働状況をご確認いただけます。 |
| 18 | | ログの取得 | 利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等） | 有無 | 有 アクセスログ・操作ログ・エラーログなどを収集しています。原則、提供はありません。 |
| 19 | 性能 | 応答時間 | 処理の応答時間 | 時間（秒） | 平均1秒未満 |
| 20 | | 遅延 | 処理の応答時間の遅延継続時間 | 時間（分） | 公開していません |
| 21 | | バッチ処理時間 | バッチ処理（一括処理）の応答時間 | 時間（分） | 公開していません |
| 22 | | 拡張性 | カスタマイズ性 | 有無 | 無 個別のカスタマイズはありません。 |
| 23 | | 外部接続性 | 既存システムや他のクラウド・コンピュータ・サービス等の外部のシステムとの接続仕様（API、開発言語等） | 有無 | 有 API連携が可能です。 |
| 24 | | 同時接続利用者数 | オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザー数 | 有無（制約条件） | 無 同時接続利用者数の制限はありません。 |
| 25 | | 提供リソースの上限 | ディスク容量の上限／ページビューの上限 | 処理能力 | プランに応じて、利用可能なストレージ容量の上限があります。 |
| サポート | | | | | |
| 26 | サポート | サービス提供時間帯（障害対応） | 障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯 | 時間帯 | 24時間365日（問い合わせフォーム） |
| 27 | | サービス提供時間帯（一般問合せ） | 一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯 | 時間帯 | 平日（月曜日～金曜日） 10:00～16:00 |
| データ管理 | | | | | |
| 28 | データ管理 | バックアップの方法 | バックアップ内容（回数、復旧方法など）、データ保管場所／形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法 | 有無／内容 | 有 定期的にバックアップを行っています。データ領域のバックアップは、サービスが稼働している環境とは異なるデータセンターにもバックアップしています。 |
| 29 | | バックアップデータを取得するタイミング(RPO) | バックアップデータをとり、データを保証する時点 | 時間 | 24時間以内 |
| 30 | | バックアップデータの保存期間 | データをバックアップした媒体を保管する期限 | 時間 | 7日間 |
| 31 | | データ消去の要件 | サービス解約後の、データ消去の実施有無／タイミング、保管媒体の破壊の実施有無／タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法 | 有無 | 有 180日経過後に削除作業を開始し、開始から10日以内に削除を完了します。 |
| 32 | | バックアップ世代数 | 保証する世代数 | 世代数 | 7世代 |
| 33 | | データ保護のための暗号化要件 | データを保護するにあたり、暗号化要件の有無 | 有無 | 有 |
| 34 | | マルチテナントストレージにおけるキー管理要件 | マルチテナントストレージのキー管理要件の有無、内容 | 有無／内容 | 有 ユーザーへのキー提供は行っていません。S3内の分離した領域に保存しています。スペース単位でのストレージは物理的には必ずしも分離していません。 |
| 35 | | データ漏えい・破壊時の補償／保険 | データ漏えい・破壊時の補償／保険の有無 | 有無 | 有 利用規約に定める範囲において補償を行います。 |
| 36 | | 解約時のデータポータビリティ | 解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任を持ってデータを消去する体制を整えており、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること | 有無／内容 | 有 限定的になりますが現在サービスで提供しているデータ出力機能を使い、ユーザー自身で行っていただく形となります。 |
| 37 | | 預託データの整合性検証作業 | データの整合性を検証する手法が実装され、検証報告の確認作業が行われていること | 有無 | 有 |
| 38 | | 入力データ形式の制限機能 | 入力データ形式の制限機能の有無 | 有無 | 有 |
| セキュリティ | | | | | |
| 39 | セキュリティ | 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（ISMS、プライバシーマーク等）が取得されていること | 有無 | 有 ISMS認証を取得しています。 |
| 40 | | 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を得ていること | 有無／実施状況 | 無 脆弱性検査を定期的に実施しています。 |
| 41 | | 情報取扱い環境 | 提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること | 有無 | 有 サーバーにアクセスできるのは、システム運用担当のスタッフに限定しています。また、ファイアーウォールで弊社環境からのみアクセスできるように制限しています。 |
| 42 | | 通信の暗号化レベル | システムとやりとりされる通信の暗号化強度 | 有無 | 有 TLSv1.2以上で通信を暗号化しています |
| 43 | | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認 | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨「最新のSAS70Type2監査報告書」「最新の18号監査報告書」 | 有無 | 無 |

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 設定 |
|-----|----|--------------------------|--|---------|---|
| 44 | | マルチテナント下でのセキュリティ対策 | 異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化 | 有無 | 有 スペース毎にデータを論理的に分離しアクセスコントロールされています。 |
| 45 | | 情報取扱者の制限 | 利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること 利用者組織にて規定しているアクセス制限と 同様な制約が実現できていること | 有無／設定状況 | 有 サーバーにアクセスする事ができるのは、システム運用担当のスタッフに限定しています。また、ファイアーウォールで弊社環境からのみアクセスできるように制限しています。 |
| 46 | | セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ | IDの付与単位、IDをログ検索に利用できるか、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか | 設定状況 | 保管しているログから調査可能です。原則、提供はありません。 |
| 47 | | ウイルススキャン | ウイルススキャンの頻度 | 頻度 | 定期的にスキャンしています。 |
| 48 | | 二次記憶媒体の安全性対策 | バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること | 有無 | 有 二次記憶媒体を使用せず、データセンター間でバックアップを取っております。 |
| 49 | | データの外部保存方針 | データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱い及び利用に関する制約条件を把握しているか | 把握状況 | 把握しています |