

「Form@」 サービスレベル仕様書

北陸コンピュータ・サービス株式会社(以下「当社」といいます)は、当社が提供する「Form@」(以下「本サービス」といいます)について、サービスレベル仕様を以下のとおり定めます。

1. Form@ サービス概要

(1). サービス内容

以下の機能を利用者へ提供します。

- ・ 情報収集
用意されたパーツを並べるだけの直感的な操作で Web フォームを作成し、アンケートなどの紙で行っていた情報収集を「ペーパーレス」で手軽に行えます。
- ・ 簡単集計
Web から収集した情報はリアルタイムで自動集計・グラフ化され、いつでもどこでも Web 画面から確認することが出来ます。
- ・ CSV データ出力
Web から収集した情報は CSV データとして出力することも可能です。

図 1. Form@ サービス概要図



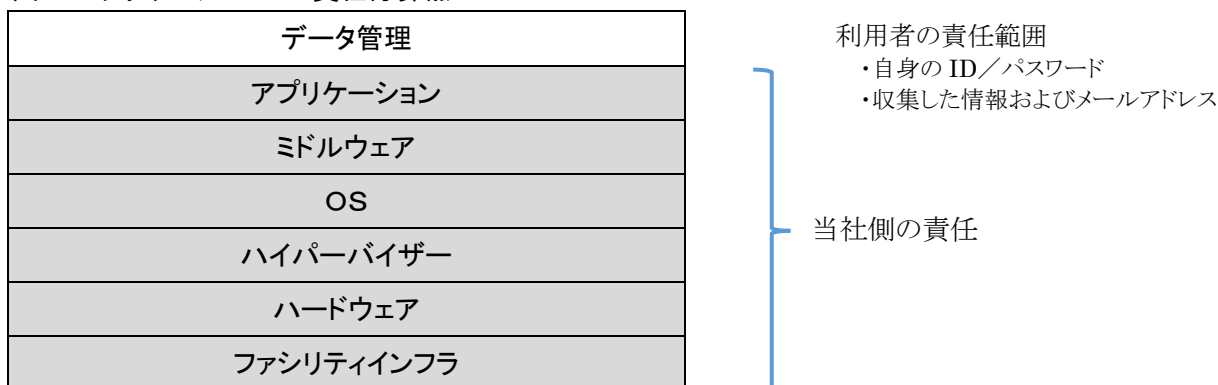
(2). サービスの保証範囲

当社の利用者への保証範囲、以下の責任分界点までとします。(図2)

利用者がサービスの利用により生成したデータは、利用者の管理範囲とします。

当社はサービスの提供を保証範囲とします。

図 2. クラウドサービス 責任分界点



2. 環境仕様

(1). ネットワーク環境

(1)-1 利用者

インターネットに接続できる環境から利用可能です。

(1)-2 配布先

インターネットに接続できる環境から利用可能です。

(2). 利用機器およびソフトウェア

(2)-1 機器

PC、タブレット、スマートフォン ※

※ 基本的にWebブラウザが起動する機器であれば利用可能ですが、すべてのOS、バージョンでの動作を保証しているものではなく、場合によっては正常に動作しない可能性があります。

(2)-2 ソフトウェア

Web ブラウザ

(3). 対応している Web ブラウザ ※

・Microsoft Edge ・FireFox ・Google Chrome ・Safari

※ Webブラウザのすべてのバージョンでの動作を保証しているものではなく、場合によっては正常に動作しない可能性があります。

3. 可用性

(1). サービス時間

① 24時間365日(計画停止/定期保守を除く)とします。

(2). 計画停止予定通知

① 定期的な保守停止では、保守停止までに速やかに電子メールで責任者に事前連絡を行います。

(3). サービス稼働率

① 年間 99.9% 以上とします。

(4). 重大障害時の代替手段

① 予備機または代替機での稼働に切り替えます。

(5). バージョンアップ方針

① サービスのアップデートのために必要に応じてバージョンアップを実施いたします。バージョンアップ日時は実施の1週間前までに利用者が指定した連絡先へ事前に連絡したうえで実施いたします。

② 当サービスに脆弱性が発見された場合はバージョンアップを実施いたします。バージョンアップ日時は実施の1週間前までに利用者が指定した連絡先へ事前に連絡したうえで実施いたします。

4. 信頼性

- (1). 平均復旧時間
 - ① 3時間以内(軽度障害:サーバ冗長構成による切り替え可能な範囲)とします。
 - ② 8時間以内(重度障害:軽度障害を除く障害)とします。
- (2). システム監視基準
 - ① プロバイダ側の責任範囲に関して、ハード/ネットワーク/パフォーマンス監視を実施します。
 - ② 利用者の責任範囲に関する監視につきましては、利用者にて実施いただきます。
- (3). 障害通知プロセス
 - ① 事前に指定された連絡先に通知します。
 - ・「電子メールアドレス」「ウェブサイト」
- (4). 障害通知時間
 - ① 異常検出後、速やかに連絡するものとします(当社営業時間内に限る)。
なお、障害については通知よりも復旧作業を優先させていただきます。
- (5). 障害監視間隔
 - ① プロバイダ側の責任範囲に関して、随時行います。
- (6). サービス提供状況の報告方法/間隔
 - ① 別途利用者の求めに応じて対応(有償)します。
- (7). ログの管理
 - ① 当社ではアクセスログを採取、管理しております。利用者の責任範囲におけるログについては利用者自身で管理をお願いします。

5. 性能

- (1). 応答時間
 - ① サービスの平均応答時間は、ベストエフォートとなります。

6. 拡張性

- (1). カスタマイズ性
 - ① 利用者の要望に応じた個別のカスタマイズは行いません。
- (2). 外部接続性
 - ① 他のシステムへの接続は行いません。
- (3). 同時接続利用者数
 - ① 利用者数までの同時接続利用を保証します。

7. 利用制限

- (1). 料金プラン
 - ① 料金プランは無料プラン(トライアル)と基本プラン(スタンダード)の2種類存在します。
 - ② 基本プランの場合、利用制限はございません。
 - ③ 無料プランの場合、用意されているフォームのパーツは全種類利用いただけますが、作成可能なフォーム数は1フォームまでに制限されます。

8. サポート

(1). 受付、連絡について

- ① 電子メールによる相談サポートは 24 時間 365 日受付いたします。
- ② 電話によるサポートは当社営業日の 9:00~17:00 を受付時間といたします。
- ③ 問合せに関する調査、回答は、以下の表に記載された時間に行うものとします。
- ④ 利用者に影響するインシデントが発生した場合は当社から連絡いたします。
- ⑤ 受け付ける内容は、本サービスを円滑に使用するための技術上の支援(システム操作、システム障害についての問題解決・復旧支援)とします。

お問い合わせ方法	お問い合わせ受付	調査/ご回答	お問い合わせ先
電子メール	24 時間 365 日	当社営業日 9:00~17:00	support@hitwave.or.jp
電話受付	当社営業日 9:00~17:00		076-495-9817

※当社営業日は原則として平日(土日祝日および 12 月 30 日~1 月 3 日を除く)となります。

9. データ管理

(1). バックアップ

- ① 当社ではデータベースを週 1 回バックアップしておりますが、利用者作業による復旧が困難な状況に至った場合に備え、事前に、利用者にてバックアップを取得して頂く必要があります。

(2). データ削除の要件

- ① 当社サービス施設設備に残存しているフォーム等の利用者の情報資産(利用者にて保存されるデータ)は、利用者が削除操作を行った際、物理的に削除いたします。

10. セキュリティ

(1). 利用者登録及びアクセス権の管理

- ① 利用者のユーザーID/パスワードは利用者の管理となります。
- ② 設定できるパスワードは、8桁以上の制限を設けています。
なお、安全にお使いいただくために以下を推奨しております。
 - ・「できるだけ長く」「複雑」なパスワードを設定すること。
 - ・他サービスで使用しているパスワードを「使い回さない」こと。

(2). 情報取扱者の制限

- ① 情報取扱は限られた当社従業員が取り扱うように制限されます。

(3). 情報取扱環境

- ① 次の水準で取り扱います。
 - ・情報セキュリティ管理:ISO27001:2015 準拠
 - ・データセンター:JDCC FS-001 Ver2.1 ティア 3 相当

(4). データの外部保存方針

- ① 当社(国内)以外での保存は行いません。

(5). リスクへの対策

- ① 攻撃者によるあらゆるリスクへの対策は以下のとおり実施しています。
 - ・ SQL インジェクション : SQL 文が外部から実行されないアプリケーション構造です。
 - ・ 盗聴 : TLS 通信による暗号化対策を実施しています。
 - ・ XSS : 入力値が実行されないように、特定文字のエスケープ処理を施しています。
 - ・ クリックジャッキング : 「X-FRAME-OPTIONS」による外部フレーム読み込み制限を施しています。
 - ・ CSRF : なりすましページを判定する対策を施しています。
 - ・ DoS, DDoS : 複数回線・FW・中継サーバによる攻撃耐性強化を施しています。
PF 診断による脆弱性チェックを実施しています。
 - ・ データベースへの不正なアクセス : データベースへのアクセスを制限しています。
また、アクセスログの採取と監視を行っています。
※利用状況を計測する目的以外ではデータベースへのアクセスは行いません。
 - ・ システム生成データの搾取 : システムへのアクセスを制限しています。
また、アクセスログの採取と監視を行っています。

11. 退会について

- (1). 当サービスの退会はいつでも可能です。
- (2). 当サービスを退会する場合は当社営業、もしくは前述のお問合せ窓口までご連絡ください。
- (3). サービス退会時に当社サービス施設設備に残存した利用者の情報資産(利用者にて保存されるデータ)は、物理的に削除いたします。利用者へのデータの返却は行いません。
- (4). サービス退会時に当社サービス施設設備に残存した利用者の情報資産(利用者にて保存されるデータ)は解約申込日翌月の第1営業日に削除を行います。

12. 本仕様書を遵守できない場合

- (1). 2回連続、または2ヶ月連続未達成となった項目については、速やかに改善報告書を開示します。

13. 本仕様書の保証対象外について

- (1). 以下の要因によって生じた事項は本仕様書で遵守するレベルの保証対象外となります。
 - ・ 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンスによるサービス停止時間帯
 - ・ スпамメール等の大量配送、未知のウイルス等の攻撃などによるアクセス遅延および不可
 - ・ 当社が採用している第三者製のソフトウェアの不具合
 - ・ 利用者および利用者環境起因によるアクセス遅延および不可
 - ・ 天災地変およびそれらに関連する事項による不可抗力

以上