

# Business b-ridge サービス・レベル・アグリーメント

## 1. はじめに

### 1.1 本書の目的

本書「Business b-ridge サービス・レベル・アグリーメント」(以下、「SLA」といいます)は、ビジネスエンジニアリング株式会社(以下、「B-EN-G」といいます)が提供する Business b-ridge 標準サービス(以下、「本サービス」といいます)の内容とその水準等を定めるものです。

SLA は、マルチテナント方式で提供している本サービスを利用するすべてのテナント(以下、「お客様」といいます)に共通して適用されます。

Business b-ridge サービス利用規約(以下、「利用規約」といいます)における「本サービス」は、本サービスと同一のものとして扱います。

なお、SLA 中の各用語の定義は、SLA に特段の定めがない限り、利用規約における定義と同一とします。

### 1.2 改訂について

SLA は予告なく B-EN-G の判断により改訂される場合があります。お客様は、本サービスを利用するにあたり、SLA の最新版を確認するものとします。お客様および B-EN-G の間では最新版の SLA が適用されるものとします。

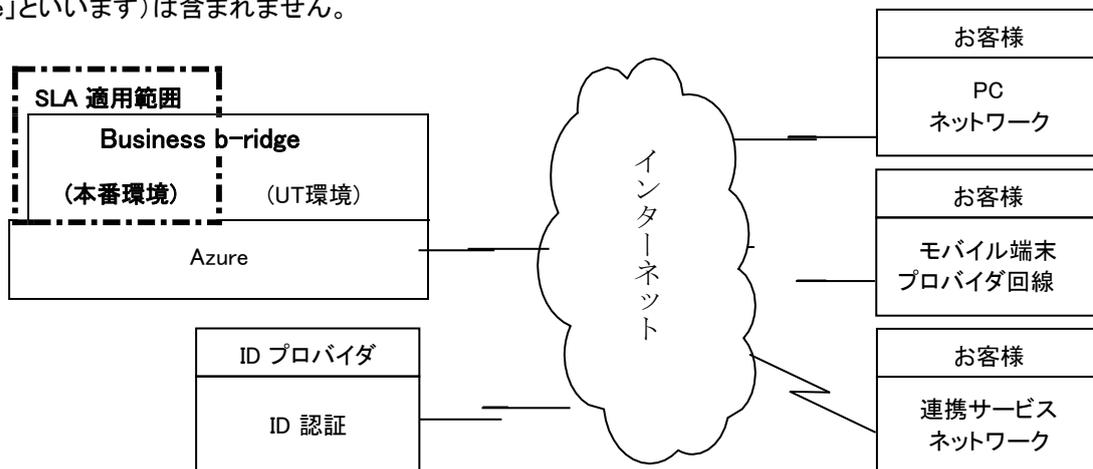
### 1.3 定義

SLA で用いる用語を以下に定義します。

名称	定義
お客様用サイト	本サービス内でお客様に割り当てられた領域(本サービスのお客専用 URL)。
アプリ	お客様用サイト内に作られるコラボレーション領域。
ID プロバイダ	本サービスにログインするユーザの ID 認証を行うサービス・プロバイダ (Google 認証、Azure Active Directory 認証など)。
本番環境	お客様の社内システムとしてご利用いただく領域 (本番環境のお客専用サイト: <a href="https://www.b-ridge.biz/**/">https://www.b-ridge.biz/**/</a> )
ユーザテスト環境 (UT環境)	環境設定やアドオンプログラム等の開発、動作確認の目的でご利用いただく領域 (ユーザテスト環境のお客専用サイト: <a href="https://ut.b-ridge.biz/**/">https://ut.b-ridge.biz/**/</a> )

### 1.4 範囲

SLA の適用範囲は、本サービスの本体部分の本番環境のみとし、ユーザテスト環境並びに本サービスにアクセスするために必要なネットワーク、機器等および本サービスのプラットフォームであるマイクロソフト社の Microsoft Azure (以下、「Azure」といいます)は含まれません。



## Business b-ridge サービス・レベル・アグリーメント

### 1.5 B-EN-G の責任範囲

B-EN-G は、本サービスに関して、次の要因による性能の問題または可用性の問題には責任を負わないものとします。

1. B-EN-G が合理的な方法で制御不能な要因によるもの
2. お客様のハードウェアまたはソフトウェアに起因するもの
3. お客様の作為または不作為に起因するもの
4. お客様またはお客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様の ID・パスワードまたは機器を利用して本サービスにアクセスできる者の作為または不作為に起因するもの
5. マイクロソフト社の Azure のトラブルに起因するもの

B-EN-G は、利用規約またはSLA において明示的に保証する旨の規定がない事項については、保証しないものとします。

## 2 可用性

### 2.1 本サービスの提供時間

本サービスの提供時間は、**24 時間 365 日**（ただし、後述 2.2 の計画停止中の時間を除きます）とします。また、本サービスのサポート・サービス（後述 6.1 に規定されます。以下「サポート・サービス」といいます）の提供時間帯は日本時間で平日の 9 時から 18 時（土曜日、日曜日、祝日、その他 B-EN-G の定めた休日を除きます）とします。ただし、お客様向けサポート Web サイト（以下、「サポート Web サイト」といいます）からのサポート・サービス依頼は、24 時間 365 日受け付けます。

### 2.2 計画停止予定通知

B-EN-G は、定期的な保守作業や突発的な事故対応などの理由により本サービスを停止する必要があると認めた場合、本サービスの提供の全部または一部をお客様に事前に通知したうえで停止することができるものとします（以下、「計画停止」といいます）。この場合、お客様に対する通知は、原則として計画停止する日の **2 週間前**までに、お客様が指定した連絡担当者（以下、「お客様の連絡担当者」といいます）に E-mail にて行うとともに、本サービス内にて行うものと通知します。かかる通知が適切になされた限り、計画停止によってお客様の業務に支障が生じた場合でも、B-EN-G は責任を負わないものとします。

### 2.3 臨時停止通知

B-EN-G は、緊急やむを得ない理由により本サービスを停止する必要があると認めた場合、本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する事前の通知なく停止することができるものとします（以下、「臨時停止」といいます）。この場合、B-EN-G は、速やかに本サービスが停止されると見込まれる期間をお客様の連絡担当者に E-mail にて通知するとともに、本サービス内にてお客様に通知します。かかる通知が適切になされた限り、臨時停止によってお客様の業務に支障が生じた場合でも、B-EN-G は責任を負わないものとします。

### 2.4 不稼働率

B-EN-G は、年間の不稼働率（本サービスの提供時間帯のうち、臨時停止その他の理由により、すべてのお客様が本サービスに全く接続できなかった時間帯の割合）が **1% 以下**となるよう、商業上合理的な努力を尽くすものとします。

### 2.5 平均復旧時間

お客様が本サービスにアクセスできない、本サービスが正しく提供されない等の障害が発生した場合、B-EN-G により障害検出時点から本サービスの復旧完了時点までが **4 時間以内**となるよう、B-EN-G は商業上合理的な努力をするものとします。

ただし、本サービスの復旧作業を行うに当たってマイクロソフト社による Azure の復旧が前提となる場合はこの限りではありません。また、災害等の緊急事態における対応については後述 7 に規定されます。

### 2.6 アップグレード方針

B-EN-G は、随時、本サービスをアップグレードします。アップグレードについては、お客様に対して事前にメールおよびホームページを通じて通知するものとします。

### 3 機密性

#### 3.1 脆弱性対策

B-EN-G は、定期的に第三者機関による本サービスのセキュリティ診断を受診し、脆弱性対策を実施しています。

※セキュリティ診断はインターネットサイトのセキュリティに精通した専門の会社により実施され、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)の勧告を含め、安全なウェブサイトであるための対策が施されていることを確認します。

#### 3.2 権限の制限

本サービスの各種権限は、以下に示すように、相応する管理者もしくはロールに付与、管理されます。

権限	役割	お客様			B-EN-G	
		ロールを付与されたユーザ	アプリ管理者	サイト管理者	サービス管理者	インフラ管理者
業務	データ参照、編集	○	×	×	×	×
環境設定	アプリ設定	×	○	×	×	×
	システム設定	×	×	○	×	×
	サービス設定	×	×	×	○	×
インフラ作業	データベースへの直接アクセス	×	×	×	×	○
	ストレージへの直接アクセス	×	×	×	×	○

※アプリ管理者は、アプリ内の設定(アプリメンバ管理、ロール管理、他)を行います。

※サイト管理者は、お客様用サイト内のユーザ管理とアプリ定義(含むアプリ管理者の定義)を行います。

※サービス管理者は、本サービスへのお客様用サイトの定義(含むサイト管理者の定義)を行います。

※インフラ管理者は、本サービスのインフラの運用・管理を行います。

※お客様のユーザ情報(ユーザの氏名等の個人情報を含む)については、アプリ管理者およびサイト管理者のみにアクセス権限が付与され、サービス管理者およびインフラ管理者にアクセス権限は付与されません。

#### 3.3 情報アクセスの制限

ID プロバイダの認証を受け、なおかつ本サービスにその ID プロバイダのユーザ・アカウントが登録されているユーザのみが本サービスにログインできます。

本サービスへのアクセスをクライアントの IP アドレス帯域のレベルで制限することをお客様が希望された場合、B-EN-G は、本サービス内のお客様用サイトに IP アドレス帯域の接続制限を追加設定します。

#### 3.4 通信の暗号化

B-EN-G が本サービス(サポート・サービスを除きます)をお客様に提供する際の通信には、SSL を利用します。

#### 3.5 ウィルス対策

お客様は、本サービスにファイルをアップロードする場合、事前に当該ファイルがコンピュータウィルスに感染していないことを確認してからアップロードしなければならないものとします。

#### 3.6 Azure のセキュリティ

本サービスのプラットフォームである Azure は、マイクロソフト社によって常に最新のセキュリティ・パッチ適用状態に保たれています。

## 4 管理性

### 4.1 システム監視基準

B-EN-G は、本サービスの提供時間帯において、本サービスに関するシステムの監視を以下の要領で行います。

監視	監視間隔
本サービスの死活監視	5分
本サービスのリソース状況	1日
Azure のサービス状況	1日

注)お客様個別要件にて追加された機能は対象外です。

### 4.2 障害通知プロセス

B-EN-G は、お客様が本サービスにアクセスできない、本サービスが正しく提供されない等の障害(Azure の障害を含む)を検出した場合、お客様の連絡担当者に E-mail にてその旨を通知します。

注)お客様個別要件にて追加された機能は対象外です。

### 4.3 障害通知時間

B-EN-G が上記 4.2 において障害を検出した後、お客様の連絡担当者に E-mail にて通知するまでの時間は障害検出後、**1 時間以内**を目安とします。

注)お客様個別要件にて追加された機能は対象外です。

### 4.4 本サービスのサービス状況の報告方法と間隔

B-EN-G は、本サービスのサービス状況を月に 1 回、お客様に報告します。報告内容は、以下の通りです。

開示情報	確認できる内容	保存期間
稼働状況	報告日から遡って過去 30 日間もしくは報告日の前月の稼働状況	報告日から 6 ヶ月
障害報告	本サービス及び本サービスが利用する Azure サービスで発生した障害内容、時刻	

但し、本サービス契約が終了した場合には、この限りではありません。

## 5 性能

### 5.1 通信回線速度

本サービスを利用するお客様側の通信回線速度として、ADSL(下り最大 12Mbps、上り最大 1Mbps)以上を推奨します。ただし、お客様がモバイル端末により本サービスを利用する場合はこの限りではありません。

なお、お客様が利用する端末に関わらず、通信回線は、お客様の責任により選定、利用するものとし、B-EN-G は通信回線に関して何ら保証せず、また責任を負うものではありません。

### 5.2 応答時間

本サービスにおける応答時間は以下を目安とします。以下は Azure 内での実測値であり、また、ベストエフォート型のサービス提供であるため、実際の処理件数・処理時間はこれらと相違することがあります。

処理	データ件数	Azure 内での処理時間の目安(ベストエフォート)
ログイン後の Home 画面	お知らせ : 3 件 最近利用したメニュー: 5 件 アプリー覧: 5 件	3 秒 ※受信 BOX 内に最近のメッセージが表示される時間は含みません
アプリ選択後の初期画面 (アプリ選択からメニュー表示まで)	メニュー: 16 件	3 秒
一覧表示 (メニュー選択から一覧表示されるまで)	一覧表示項目数: 20 抽出元件数: 10,000 データ件数: 50 件	3 秒
一覧表示 (メニュー選択から一覧表示されるまで)	一覧表示項目数: 20 抽出元件数: 10,000 データ件数: 1000 件	6 秒
一覧画面での 1 件追加 (1 件追加して保存)	一覧表示項目数: 20 表示データ件数: 500 件	3 秒
単票画面での 1 件追加 (1 件追加して保存)	単票表示項目数: 50 単票編集項目数: 50	3 秒
一覧画面からの 1 件更新	一覧表示項目数: 20 編集項目数: 5	3 秒
単票画面での更新	単票表示項目数: 50 編集項目数: 5	3 秒

### 6 保全性

#### 6.1 本サービスのサポート・サービス（お客様個別要件にて追加された機能は対象外です）

B-EN-G は、本ソフトウェアの各機能、操作方法および、障害・不具合に関するお客様の連絡担当者からの問合せを、サポート Web サイトにて 24 時間 365 日受け付けます。なお、サポート・サービスの提供時間帯外で受け付けた問い合わせについては、翌サポート・サービスの提供日に受け付けたものとみなします。

問い合わせ受付後の B-EN-G 側対応は、E-mail にて行われます。また、受け付けた問い合わせに対して、B-EN-G は翌サポート・サービス提供日中に E-mail にて一次回答します。

B-EN-G の責に帰すべき事由により発生した障害・不具合ではないことが判明し、サポート・サービスの対象外であると判断した場合、B-EN-G はその旨をお客様の連絡担当者に E-mail にて回答します。

#### 6.2 データ管理について

B-EN-G は、お客様が本サービス上で保管する各データ（以下、「お客様データ」といいます）の特性に合わせて、マイクロソフト社が提供するデータ管理用サービスである SQL Database（以下、「SQL データベース」といいます）と Azure Storage（以下、「Azure ストレージ」といいます）を適材適所で使い分けています。

Azure ストレージは、マイクロソフト社により、複数データセンター間でも冗長化が行われています。SQL データベースは同一データセンター内での冗長化に加え、日次で別のデータセンターにバックアップが保管されます。

SQL データベースのバックアップデータ管理について下記のとおりとします。

##### 6.2.1 SQL データベースのバックアップの方法

SQL データベース標準機能による自動バックアップ

##### 6.2.2 バックアップ・ファイルの保存期間

SQL データベースのバックアップの保存期間は、Azure により管理されています。（2020 年 11 月 1 日現在、バックアップ実施日から 35 日間）

##### 6.2.3 データ消去の要件

B-EN-G は、本サービス内データベースおよび Azure ストレージにて管理されているお客様データを、本サービスの利用契約終了後 1 ヶ月以内に消去します。

ただし、SQL データベースのバックアップファイルに含まれるお客様データについては、「6.2.2 バックアップ・ファイルの保存期間」に準拠します。

### 7 災害等の緊急事態における対応について

B-EN-G は、本サービスのデータセンターに何らかの災害に巻き込まれるなど緊急事態が発生した場合、本サービスの開発ソースおよび運用データをもとに、一時的にデータセンターを別の地域へ移行して代替運用を行うなど、本サービスの復旧に向けて商業上合理的な努力を尽くすものとします。B-EN-G は、かかる努力を尽くす限り、かかる緊急事態による本サービスまたは関連する作業等の中止または延期によってお客様に発生した損害について、何ら責任を負いません。