

# サービスレベル目標 ガイドライン

アオウル株式会社(以下「当社」という)は、AOULU CLOUD(本システム)をお客様に安心してご利用いただくために、

サービスレベルに関する基準及び管理(以下「SLO」という)を定めるものとします。

本SLOは、サービス品質として保証するものではありませんが、定期的な計測および改善活動を行い、目標を維持できるよう努めています。

## サービスレベルの内容

### 1. サービス時間

#### サービス時間について

本システムは 24時間 365日稼働します。

(※ 計画停止を除きます)

#### 計画停止について

サーバーメンテナンスなどによる計画停止が行われる場合、お客様には以下のいずれかの方法で通知します。

「ご利用ガイド」のメンテナンス情報に、6ヶ月前に掲載

コーポレートサイトの「トップページ」にお知らせとして掲載

## 2. 性能基準

### オンライン応答時間

日常業務で行う操作に関しましては、応答が返されるまでの目標時間を3秒以下と設定しています。但し、お客様のデータ量や検索条件等により目標時間を超過する場合がございます。

## 3. サポート体制

当社は、本システムをご利用中のお客様に対して以下のサポート体制を提供しています。

### カスタマーサポートサービス

対象者 全てのお客様（一部、無料会員様を除く）

提供時間 平日（土日祝日除く）9時～12時、13時～17時

### お問合せフォーム

連絡先 各サービスのお問い合わせフォーム（WEBサイト）

対象者 全てのお客様及びご利用を検討されているお客様

提供時間 24時間365日

## 4. 通知

### アップデート

システムのアップデートにより著しく操作性が変わる、又はお客様への運用に影響が発生する場合、1か月前までにWEBサイトへの掲載、又はメールにてお客様にお知らせします。（アップデート内容によっては、1か月以上前にご連絡する場合もございます）

## 障害発生時の連絡

障害が発生した場合、1時間以内に障害状況をWEBサイト上に掲載又はメールにてお客様へお知らせします。また、著しくパフォーマンスに影響を及ぼす障害等が発生した場合、一部機能の利用を制限させて頂くことがあります。

## 5. サーバー構成について

本システムにおけるインフラ及びサーバーの構成は以下のとおりです。

### データセンター

本システムは、安全性の高いパブリッククラウドサービスで構築し運用しています。

データセンターのセキュリティ及びファシリティについては、「アオウルのセキュリティについて」をご参照下さい。

### インターネット及びネットワーク機器

インターネット回線は異なるISPにより冗長化されており、関連するネットワーク機器等も全て冗長構成となっています。

## 6. バックアップ

### バックアップの目的

大規模障害や災害が発生した場合でも、データが損失しないよう、定期的にデータのバックアップを行います。バックアップしたデータは、当社システム管理者のみがアクセス可能です。

### バックアップ取得タイミング

日次で取得し、6ヶ月間遠隔地での保管を実施しております。

## 7. セキュリティ

### サーバーへのアクセス

本システムを格納するサーバーへのアクセスは、システム管理者権限を有する社員のみが可能であり、それ以外の全社員は本システムのサーバーへのログイン情報を知ることができません。

### 通信の暗号化について

SSLによる暗号化を行っており、TLS1.2未満の通信は無効としています。

## 8. 可用性

当社は、本システムに「月間稼働率 99.99%以上」の基準値を設定し、これを満たすよう努力します。

月間稼働率 = (当月の稼働時間 - 障害時間) ÷ 当月の稼働時間

### 適用範囲

#### 1. 本SLOの適用範囲

本SLOの適用範囲は、以下のサービス、及び関連するオプションサービスとします。

AOULU 販売

AOULU 電子便

## 2. 本SLOの適用範囲外

本SLOの不達成が、以下の要因によって生じた場合、本SLOは適用されません。

- 日本国外での利用
- 当社の合理的な管理・統制の及ばない現象（天変地異、不可抗力、通信遮断等のインフラ障害、ハードウェア・ミドルウェアにおける不可避の障害を含む）
- 本システムではなく、個々のPC、又は他社提供のサービス（回線など）に依存する問題に起因する現象
- 事前通知済の計画停止実施時間帯での利用（お客様の事情により、登録されたお客様の連絡先が更新されていなかったことに起因する通知未達を含む）
- お客様の作為に起因する場合（又は、お客様が承諾しプラットフォームID・PWを割り当てた第三者の作為に起因する場合）
- 暗号化されていない通信（HTTP通信）の利用