

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定状況
アプリケーション運用					
1	可用性	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	サービス提供時間：24時間365日 計画メンテナンス等によるサービス停止時間を除く
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】 遅くとも1週間前にサービスメニュー内で通知するものとします。
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】 現時点でサービス終了の予定はありませんが、本サービスを終了する場合、当社は加入契約者に対し、終了する日の6か月前までにその旨を通知するものとします。
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、プログラムやシステム環境の各種設定データを第三者へ預託する予定はございません。
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（％）	SLAとしては、未定義でありますが、稼働率目標を99.9％としております。 2019年のサービス開始以降の稼働実績は、サービス停止時間なしのため、100％となっております。
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】 システム構成の冗長化を行ったうえで、単一サーバ障害発生時も復旧できるよう日次バックアップを別環境へ保存しております。
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	【無】 基本的には、日次バックアップからの復旧によって、早期復旧が可能と考えますが、万が一、日次バックアップによる復旧ができないレベルの大規模障害が発生した場合は、現行環境と同等のセキュリティを担保したシステムを再構築し、サービス提供環境の早期復旧を目指します。
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）	【有】 運行データの種別により、それぞれダウンロード機能を提供しております。 報告書データ：CSV形式、PDF形式 イベントデータ：CSV形式 映像データ：MP4形式
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	【有】 月一回程度の定期アップデートを実施しております。 また、緊急度によって、不定期アップデートを実施する場合もございます。 基本的に、提供サービスへの影響が発生しないように、アップデート作業を実施しておりますが、サービス停止時間が発生するなど、サービスへの影響が発生する場合は、サービス画面で利用者へのお知らせを掲載いたします。
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	システムのデータストレージサーバ想定復旧時間は、5分としております。 ただし、2019年のサービス開始以降の稼働実績は、障害発生なしのため、実績値としては0となります。
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	最大障害点のシステム障害において、4時間以内の復旧を目標値としております。
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	長時間障害の発生件数：0件
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】 リソース負荷、使用量を別環境の監視システムから定期チェックを実施しています。
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】 監視システムにて障害を検知後、メールにて開発担当者へ通知しています。 即時、障害内容をフロントへ報告後、開発担当者は発生した障害の収束を図ります。
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	開発担当者への通知は、数分以内に実施されます。 ご利用者様への通知については、可能な限り迅速に実施いたします。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定状況
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）	監視項目によって異なりますが、60秒間隔以内に定期チェックを実施しております。
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	必要に応じて、サービス画面内、Webサイトにて実施いたします。
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	【無】 アクセスログなどの取得を実施しておりますが、サービスを提供するための監視を目的としており、ご利用者様への提供は実施しておりません。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	3秒以内を目安としております。ただし、実際の表示については、クライアント端末のスペックおよびご利用ネットワーク環境などに依存いたします。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	1時間以内を目安としております。
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）	ご利用者様への提供機能としてバッチ処理はございません。
22	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ（変更）が可能な事項 / 範囲 / 仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報	有無	【有】 権限によって、各種メニューの表示・非表示を変更するなどのカスタマイズが可能となっております。 また、各種機能追加などの個別カスタマイズについては、ご相談ください。
23		外部接続性	既存システムや他のクラウド・コンピューティング・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】 運行データなどを外部サーバへ転送する機能を提供可能です。
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数	有無（制約条件）	【無】 同時接続利用者数の上限は設定しておらず、ベストエフォートによる提供を実施しております。
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	ディスク容量およびページビューの上限はございません。 運行データの保存期間は、1年間とさせていただきます。
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	メール受付：24時間365日 電話受付：10：00- 17：00　土日、祝祭日、年末年始は除く
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	メール受付：24時間365日 電話受付：10：00- 17：00　土日、祝祭日、年末年始は除く
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】 サーバシステムは、日次でフルバックアップを取得し、運行データなどのデータについては、アマゾンウェブサービスジャパン株式会社（以降、AWS）の提供するデータセンターを利用しており、以下のサービスレベルで保証されております。 （AWSユーザーガイドより一部抜粋） ・1年間に99.999999999％の堅牢性と、99.99％の可用性を提供するよう設計されています。 ・2拠点で同時にデータ喪失を起こしても、お客様のデータが維持されるよう設計されています。 また、バックアップデータへのアクセスは、一部の開発担当者の方に制限されています。
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取り、データを保証する時点	時間	サーバシステムのフルバックアップを当日AM3時ころにバックアップを実施しております。 運行データについては、AWSデータセンターのサービスレベルでデータの保証を実施しておりますので、別環境へのバックアップは実施しておりません。
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	サーバシステムのフルバックアップを5日間（5世代）分を保管しております。
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、保管媒体の破棄の実施有無 / 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】 サービス解約後にご利用者様のデータを削除いたします。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	サーバシステムのフルバックアップを5日間（5世代）分を保管しております。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定状況
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】 組織名やアカウント氏名などの個人情報を含んでいるデータは、AWSが提供するデータベースシステムを利用しており、以下の暗号化が実施されております。（AWSユーザーガイドより一部抜粋） ・AES-256暗号化アルゴリズムを使用して、ホストしているデータをサーバーで暗号化します。
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】 各テナントIDおよび各ユーザアカウントIDによって、論理的にデータを分離し管理しております。
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】 サービス使用許諾約款に定める範囲内で保証いたします。
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】 サービス解約後にご利用者様のデータを削除いたします。
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】 検証環境において、開発担当者による入力データのテストを実施しております。また、加えて、Webアプリケーションセキュリティチェックツールによる自動チェックを実施しております。
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】 入力データのチェックを行ったうえで、エラーの場合はメッセージを出力いたします。
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：Q27001：2014(ISO/IEC 27001：2013) 初回登録日：2019年10月21日 審査登録証：JP19/080587
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	【有】 各種機能リリース時に、Webアプリケーションセキュリティチェックツールによる自己診断を実施しております。
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】 各種データへのアクセスは、業務上必要な一部の担当者のみに制限されております。
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】 サービスメニューへのアクセスは、TLS1.0、1.1、1.2としております。 SSL3.0以下は使用不可 また、運行管理デバイスからクラウドアプリケーションへの通信は、独自方式による暗号化を行っております。
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】 監査報告書の提供は実施しておりません。 情報セキュリティに対しては、ISO27001に基づく体制をとっております。
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】 テナントID、アカウントIDおよびパスワードの組み合わせによるログインアカウントにて、論理的にデータを分離し管理しております。
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】 サーバにアクセスすることができるのは、当社拠点からのみアクセスできるようファイアウォールにて制限したうえで、アクセス権限を保有しているのはシステム保守運用担当者のみに限定しております。 また、各種データへのアクセスは、業務上必要な一部の担当者のみに制限されております。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定状況
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	アカウントIDは、原則、一人につき1アカウントの発行としておりますが、ご利用者様側でアカウントを共用された場合は、当社側で開知することはいたしません。 ご利用者様へのログの提供は実施しておりませんが、万が一、セキュリティインシデントが発生した場合は、インシデントの内容・重要性に応じて提供をさせていただきますことを都度検討いたします。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	開発・運用に利用するパソコンに関しては、リアルタイムスキャンを常時有効化しており、週次で全ファイルスキャンを実施しております。
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】 利用可能な二次記憶媒体は、許可された記憶媒体のみに制限し、利用管理簿に記入したうえで利用することとしております。 また、調査目的などで運行管理デバイスに付属されているSDカード等をご利用者様からお預かりした場合は、原則的に運用・開発用PCなどへのデータコピーは行わず、調査終了後に、二次記録媒体は返却いたします。 調査を行う上で、運用・開発用PCなどへのデータコピーが必要となった場合は、ご利用者様へ事前に許可をいただいたうえで実施し、調査完了後に、当該データの即時削除を実施します。
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	データセンターが設置地およびアプリケーション開発地である日本国法に準拠いたします。