

種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
アプリケーション運用	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)
	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	有り 2週間前にメールで通知
	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(%)	99.5%以上
	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	無し(2023年前期整備予定)
	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	有り 計画停止として事前通知して実施
サポート	サポート対応時間	問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	メール対応 9:30~18:00 (年末年始・土日・祝祭日を除く)
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、利用者にも所有権のあるデータの取扱方法	有無/内容	有り 日次でフルバックアップ。
	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	5年間
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	有り ISMS 認証取得 プライバシーマーク取得
	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	有り 年1回、外部機関によりサービスの脆弱性に関する評価を受け、速やかに指摘事項に対して対策を講じる。
	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。	有無/設定状況	有り 利用者のデータにアクセスできる社員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限定。
	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	有り 本社執務室への立ち入りはICカードにて入室可能な社員等を最小限に制限。 データへのアクセスは社内ネットワークからのみに制限。