

# サービスレベル合意書

SLA (Service Level Agreement)

## 変更履歴

バージョン	更新日付	更新者	変更内容
1.0	2024/7/1	プロアクティブ	新規作成

---

# 目次

サービスレベル・サマリー.....	4
<b>1. SLA の目的 .....</b>	<b>5</b>
<b>2. サービス提供の範囲.....</b>	<b>6</b>
2.1 対象サービス.....	6
2.2 サービス対象の範囲外.....	6
2.3 サービス提供期間 .....	6
<b>3. サービス内容と目標設定.....</b>	<b>7</b>
3.1 サービスの概要 .....	7
3.2 サービス内容と目標設定.....	8
<b>3.2.1 インシデント解決.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2.2 可用性および信頼性の確保 .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.3 拡張性・変更管理.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.4 運用・保守性.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.5 セキュリティ・リスクへの対応.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.6 システム環境（耐震等） .....</b>	<b>11</b>
<b>4. サービスレベル管理の運営と体制 .....</b>	<b>12</b>
4.1 サービスレベル管理の運営 .....	12
<b>5. SLA の変更 .....</b>	<b>13</b>

## サービスレベル・サマリー

株式会社プロアクティブ（以下、プロアクティブ）がIM-cloud（以下、本サービス）を用いてユーザーに対して提供およびサポートする IT サービスについて、本サービスレベル・アグリーメント（以下、「SLA」）にて下記のサービス目標を設定する。

項	カテゴリ	評価指標の詳細	目標値
1	可用性	稼働率	24 時間 365 日の運用（計画停止、障害対応を除く） 稼働率 99.99%を保証（1 年で 52 分程度まで許容） ※但しサーバーメンテナンス、システム障害による停止を除く
		目標復旧水準	インシデント Priority レベル表に規定の通りとする。
		大規模災害	システムの再構築による復旧を前提とする。
2	拡張性	拡張性	・パッケージ開発計画に基づき実施する ・原則として個別のユーザーや個別の案件に対してカスタマイズは実施しない
3	運用・保守性	運用時間	24 時間 365 日の運用（計画停止、障害対応を除く） 原則プロアクティブ営業時間内の対応とするが、障害発生時においてはこの限りではない。
		バックアップ	専用のバックアップストレージに完全・差分バックアップを保管する。
		運用監視	ハードウェアおよびソフトウェアの各種ログを用いた死活監視を行う。
		メンテナンス	Window セキュリティパッチ適用の実施（隔月、緊急度の高いもの） 実施の際には事前に告知する。 原則として夜間に実施するが、日中の運用に影響しない範囲でシステムを停止してメンテナンス作業を行うことがある。
4	セキュリティ	セキュリティ・リスクへの対応	プロアクティブが定めるセキュリティ管理ルールに基づいて運営する。 セキュリティ・インシデントが発生した場合は、的確な対応を行いビジネスへのインパクトを最小限にするよう対応する。
5	システム環境	システム環境 (耐震等)	耐震・耐火・防犯に優れたデータセンターにサーバーを設置（WADAX）

---

## 1. SLA の目的

---

本 SLA は、プロアクティブがユーザーに対して提供する、サービスの仕様、その品質レベル、および相互の責任を記載したものです。このことにより、サービスの成熟度向上と、コストに見合ったサービスの提供を目指すものとする。

さらに、ビジネス要件に対して戦略的パートナーに応えるサービス提供に向けて、ユーザーのビジネスの持続的な発展に寄与することを旨とする。

---

## 2. サービス提供の範囲

---

本 SLA において、プロアクティブがユーザーに対して提供するサービスは、以下の通りとする。

### 2.1 対象サービス

---

本 SLA の対象とするサービスは以下の通りとする。

アプリケーション（システム）名称	備考
IM-cloud	設定操作、運用支援などのサービスを含む
運用サーバー群 （上記システムを設置運用するサーバー群）	Web サーバー DB サーバー バックアップ機器 ネットワーク機器

### 2.2 サービス対象の範囲外

---

ユーザーのご利用環境（機器端末およびネットワーク等）に関する Q&A、問題解決などは本サービスの対象外とする。

対象サービスが使用できない場合、その原因の切り分けを行うためにご利用環境（機器端末およびネットワーク等）の利用環境に関する調査をする場合があるが、対象サービスに起因せず、個別のご利用環境に起因する問題の場合は本サービスの対象外とする。

### 2.3 サービス提供期間

---

本サービスは、1 日 24 時間・週 7 日間・365 日利用できるものとする。

サービス停止に関しては、いかなる理由においても、プロアクティブから関連情報の提示を行い、ユーザーとの合意が必要であることとする。予定されたサービス停止の通知は、実施の 72 時間前までに行うものとする。

ただし、緊急を要する予定外のサービス停止についてはこの限りではなく、プロアクティブとユーザー間で協議し、通知の上で実施するものとする。

### 3. サービス内容と目標設定

#### 3.1 サービスの概要

項	カテゴリー	サービス項目	サービス内容	詳細
1	可用性	インシデント解決 (障害復旧対応)	IT インシデントについて、優先度別に目標時間内に解決を図る。	<a href="#">3.2.1</a>
		可用性および信頼性の確保	ユーザーへ重大な影響が発生しない（対象サービスの稼動に深刻な支障がない）よう努める。	<b>可用性および 信頼性の確保</b> <a href="#">3.2.2</a>
2	拡張性	拡張性・変更管理	サービスに対する拡張性・変更管理について定義し実施する。	<a href="#">3.2.3</a>
3	運用・保守性	運用・保守性	ユーザーが適切なサービスが受けられるよう運用保守サービスを定義し実施する。	<a href="#">3.2.4</a>
4	セキュリティ	セキュリティ・リスク（セキュリティ・インシデントを含む）への対応	セキュリティ・リスクを適正にコントロールできるようにする。また、セキュリティ・インシデントが発生した場合、的確な対応を行い、ビジネスへの影響を最小限に抑える。	<a href="#">3.2.5</a>
5	システム環境	システム環境（耐震等）	地震等の予期せぬ災害に備えデータセンターにてシステム環境を設置し運用管理する。	<a href="#">3.2.6</a>

## 3.2 サービス内容と目標設定

### 3.2.1 インシデント解決 3

ユーザーのビジネス継続をサポートするため、IT インシデントについて、優先度ごとに設定した「対応開始までの時間」および「解決目標時間」内の解決を図る。

インシデント発生から解決まで計測・評価できることを前提として、以下のとおり目標設定する。

ただし大規模災害に起因するインシデントについてはシステムの再構築による復旧を前提とする。

#### <インシデント Priority レベル表>

インシデント 優先度	定義
Priority 1	全ユーザーがシステム利用できない、システムが稼働しないなど事業運営およびユーザーに重大な悪影響を及ぼしている、またはその可能性があるなど全体的な障害。主要ネットワーク、および重要アプリケーションの停止など。
Priority 2	多数のユーザー、もしくは一部のサービスの中断など業務に影響を与える可能性がある部分的な障害。ユーザー業務には直接影響を与えないが、深刻な影響を及ぼす可能性のある問題や部分的ネットワークの停止など。
Priority 3	一部のユーザーが利用できない、一部のユーザー業務に影響を与えるなどユーザーが限定されておりかつ代替等がある問題、および全体的な影響の低いものや影響の低い断続的または継続的問題を含む。
Priority 4	ユーザー業務に全く影響を与えない問題、システム・サービスの提供能力に影響しないもの。単純な問い合わせなど。

#### <インシデント Priority レベル別 解決目標設定>

インシデント 優先度	対応開始までの時間 (問題を検知してから通知するまでの時間)	解決目標時間 (平均値)
Priority 1	15 分	85% (3 時間以内)
Priority 2	30 分	85% (8 時間以内)
Priority 3	60 分	85% (36 時間以内)
Priority 4	120 分	85% (48 時間以内)

優先レベルについては、インシデントがビジネスへ及ぼす影響や範囲をもとに決定する。尚、プロアクティブの規定により、優先レベルを都度変更する場合がある。



### 3.2.2 可用性および信頼性の確保

ユーザーのビジネス継続をサポートするため、サービスの可用性および信頼性の確保を図ります。

インシデント発生から解決まで計測・評価できることを前提として、以下のとおり目標設定する。

項	カテゴリー	目標値
1	可用性の目標値	対象サービス（「2-1.」を参照）に対して、IT サービスの提供時間に対する実際の割合。 <u>99%（※）</u>  ※可用性(%) =([合意したサービス時間]-[サービス停止時間])/[合意したサービス時間]×100
2	信頼性の目標	重大障害発生件数 [Priority 1]… <u>2 件以内/半年</u> 重大障害の連続無発生期間（MTBF）… <u>90 日以上</u>

#### （1）問合せ窓口の提供

ユーザーサポート窓口は、原則としてユーザーを担当するプロアクティブ担当者とする。

窓口担当者はサービス開発担当者にお問い合わせ内容をエスカレーションし、インシデント発生から解決までを遂行する。

項	サービス	内容
1	担当者の役割	ユーザーがサービスの継続を行うため、下記の事項の業務を行います。 ①対象業務アプリケーションに関するシステム保守 ②対象業務アプリケーションに関するテクニカルサポートデスク ③対象業務アプリケーションの設置されているサーバー環境の提供および稼働監視
2	問合せ先	株式会社プロアクティブ ＜神戸本社＞ 兵庫県神戸市中央区京町 83 三宮センチュリービル 3F TEL：078-332-2505 ＜東京支社＞ 東京都千代田区神田神保町 3 丁目 2-3 Daiwa 神保町 3 丁目ビル 8F TEL：03-6256-8025 ＜大阪支社＞ 大阪市中央区久太郎町 3-3-9 ORIX 久太郎町ビル 7 階 TEL：06-4708-7878
3	業務時間	平日（月～金） 9:30～17:30 土・日・祝日、年末年始休業
4	時間外対応	業務時間以外で、以下の事象が発生した場合、プロアクティブ担当者を緊急窓口に連絡することで対応する。（担当者は別途、緊急連絡先をユーザーに伝える前提とする。） ・対象業務アプリケーションにおける、システムダウン、システムの全面停止 ・翌日の業務に支障をきたす、重大な問題 ・ワークアラウンド（インシデントに対する回避策）の存在しない問題

### 3.2.3 拡張性・変更管理

本サービスはパッケージサービスの特性上、パッケージ開発計画に基づく修正・変更を原則とし、ユーザー・案件に対する個別のカスタマイズは実施しない。

サービス運用環境（サーバー機器、ネットワーク機器を含む）については拡張性を考慮しない。ただし、経年による機器の劣化・故障を起因とする変更・増設についてはこの限りではない。

### 3.2.4 運用・保守性

ユーザーが適切なサービスが受けられるよう以下の運用保守サービスを実施する。

運用保守サービス	内容
運用時間	24 時間 365 日の運用（計画停止、障害対応を除く） 参照： <a href="#">サービス提供期間</a>
インシデント対応 （問い合わせを含む）	インシデント Priority レベルおよび解決目標時間に設定する内容に則し対応する。 参照： <a href="#">インシデント解決</a> 、 <a href="#">可用性および信頼性の確保</a>
バックアップ	専用のバックアップストレージに完全・差分バックアップを保管する。 <バックアップ設定> システム全体 … 6 時間ごと データベース … 1 週間ごと（完全） 30 分ごと（差分）
運用監視	ハードウェアおよびソフトウェアの各種ログを用いた死活監視を実施する。 ※プロアクティブ内セキュリティ対策室にて管理し、担当者へ通知・対応
メンテナンス	Windows セキュリティパッチ適用を実施する 適用頻度：2 か月に一度 適用パッチ：緊急性の高いものを優先  夜間の実施を原則とするが、日中の運用に影響しない範囲でシステムを停止してメンテナンス作業を行うことがある。 メンテナンスの際は実施日の 2 週間前にユーザーへの通知を行う。

### 3.2.5 セキュリティ・リスクへの対応

プロアクティブが定めるセキュリティ管理ルールに基づいて運営する。対象サービス（2-1, 参照）を利用するユーザーが、適正なセキュリティ・リスクの水準にコントロールされた状態でサービスを利用できるようにする。また、セキュリティ・インシデントが発生した場合は、的確な対応を行いビジネスへのインパクトを最小限にするよう対応する。

セキュリティ上の要求事項として、特に重要であると認識する以下の項目について測定し検知した場合はユーザーへの報告を行う。通常、インシデント管理の基準に従って解決を図るが、特にセキュリティ要件としては、以下のように扱う。

評価項目	要件	評価・測定方法	目標値
ウイルス対策管理	ウイルスの検知	評価：通知時間（単位：分） ウイルス発生の検知から対処を開始するまでの時間	検知後 60 分
不正アクセス検知	不正アクセスの認識、 対策	評価：通知時間（単位：分） 不正アクセスを受けてから、状況を検出し、通知するまでの時間	不正アクセス後 60 分
アカウント管理 (プロアクティブ従業員)	退職者・異動者のアカウント管理	評価：即日対応実施 プロアクティブ権限の特権アカウントを従業員の退職・異動時に即日対応を行ない確認。 ※ユーザーが利用するアカウントについては、プロアクティブ担当者がユーザーに随時確認する事とする	随時

### 3.2.6 システム環境（耐震等）

本サービスは GMO クラウド WEST 株式会社が提供するホスティングサービス『WADAX』を利用する。耐震性を備えたデータセンターにて対象サービスを構築し運用する。

※参考：WADAX データセンター：<https://www.wadax.ne.jp/service/feature02/datecentre.html>

---

## 4. サービスレベル管理の運営と体制

---

本 SLA に基づいた活動を以下の通り実施する。

### 4.1 サービスレベル管理の運営

---

プロアクティブは、本 SLA に基づき、以下の事項につき定期的に協議を行うものとする。

- ① 重要なサービスレベルの達成状況から SLA の有効性を確認、重大な SLA 項目および目標値の見直し
- ② 対象サービスの運用方法に対する改善提言、指示
- ③ 定例会を含めたサービスレベル管理活動の評価、維持・向上にむけた活動、改善指示

---

## 5. SLA の変更

---

SLA は恒久的なものではなく、必要に応じて変更するものとする。

### **(1) SLA 変更の起点**

プロアクティブは、SLA の変更が必要と判断した場合は、その変更を求める当事者が、その理由および変更内容を社内において説明し協議を行う。

### **(2) SLA 変更の方法**

プロアクティブ社内協議の上、変更することが決定した場合、プロアクティブは、SLA の達成状況を確認し、未達成の場合にはその改善の可能性およびその方法・費用等を総合的に勘案し、変更およびその際の条件を決定する。

### **(3) SLA 変更の発案**

本 SLA 記載事項の変更の起案は、プロアクティブ内の提案にしたがって行う。  
変更結果は、プロアクティブ代表者が合意した時点で発効するものとする。