

# SLA（サービスレベル合意書）

2025年3月10日

第1.0版

株式会社アクアリーフ

サービス提供者

株式会社アクアリーフ

## 目次

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. SLA の目的 .....      | 3  |
| 2. サービス提供の範囲 .....    | 3  |
| 2-1 サービス対象 .....      | 3  |
| 2-2 サービス対象の範囲外 .....  | 3  |
| 2-3 サービス提供時間 .....    | 3  |
| 3. サービス内容と目標設定 .....  | 4  |
| 3-1 サービスの概要 .....     | 4  |
| 3-2 サービス内容と目標設定 ..... | 5  |
| 4. その他 .....          | 11 |
| 4-1 用語について .....      | 11 |

## 更新履歴

| 更新日付      | 版数 | 改訂内容 |
|-----------|----|------|
| 2024/3/10 | 初版 | —    |
|           |    |      |
|           |    |      |
|           |    |      |
|           |    |      |

## 1.SLA の目的

本 SLA は、株式会社アクアリーフ（以下、当社）が提供するクラウドサービス「フードバンク業務管理システム」（以下、本システム）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。

本 SLAにより当社は、ユーザのコストに見合った利便性の高いサービスを提供し、本システムの成熟度向上とユーザの事業・活動の持続可能性と発展に寄与することを目指します。

## 2. サービス提供の範囲

本 SLA において、当社がユーザに対して提供する クラウドサービスは、以下の通りとします。

### 2-1 サービス対象

本 SLA の対象とするサービスは以下の通りとします。

- 「フードバンク業務管理システム」

### 2-2 サービス対象の範囲外

本 SLA の対象外とするサービスは以下の通りとします。

- 当社がレンタルする機器
- 通信事業者設備（データセンター設備、バックボーン回線、サービスプロバイダ等の通信経路等）
- ユーザ設備（パソコン、タブレット端末、バーコードリーダー、モデム、ルータ等）、およびその Q&A、問題解決等のサービス
- その他外部サービス（第三者提供サービス、等）

本システムが使用できない場合、その原因の切り分けを行うために上記設備の調査をする場合がありますが、当該システムに起因せず、上記設備に依存する問題の場合は本サービスの対象外とします。

### 2-3 サービス提供時間

本サービスは、1 日 24 時間・週 7 日間利用できるものとします。

### 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         | サービス項目                                 | サービス内容                                                                                 | 備考              |
|---|--------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | 稼働時間・可用性     | ①インシデント解決<br>(障害復旧対応)<br>②可用性の確保       | IT の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ります。<br>ユーザへ重大な影響（対象業務アプリケーションの稼働に深刻な支障がない）が発生しないよう努めます。 | 対象サービスは「2-1.」参照 |
| 2 | ユーザにおける問題の解決 | ①問合せ窓口の提供<br>(サポートデスクの設置)              | ユーザへのサポート窓口として、ユーザが最初に連絡する「サポートデスク」を設置します。                                             | サービス提供に関し特記事項あり |
|   |              | ②問題の解決                                 | サポートデスクを中心に、ユーザの問題解決を推進します。                                                            |                 |
| 3 | セキュリティ管理     | ①セキュリティ・リスク<br>(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します。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、事業への影響を最小限に抑えるよう努めます。   |                 |
| 4 | データ保全        | ①ユーザデータ保全活動                            | バックアップ（毎日）にて、ユーザデータの保全を図ります。                                                           |                 |

## 3-2 サービス内容と目標設定

### (1) インシデントの解決目標

#### サービス内容

ユーザの事業継続をサポートするため、IT のインシデントについて、「対応開始までの時間」、「復旧後の告知時間」にてインシデント対応します。

#### 目標設定

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します。

| 優先度 | 対応開始までの時間                                                                    | 問題発生および復旧後の告知時間                                                    | 対応時間                                                  | 優先度の定義         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------|
| 緊急  | <サポートデスク時間内><br>問題検知後 3 時間以内に障害を確認<br><br><サポートデスク時間外><br>問題検知後 8 時間以内に障害を確認 | 【問題発生報】<br>問題検知後、サポートデスク時間内の3時間以内<br><br>【復旧報】<br>復旧から 1 時間以内に告知   | 24 時間                                                 | 業務全体に支障をきたす問題  |
| 重要  | <サポートデスク時間内><br>問題検知後 1 営業日以内                                                | 【問題発生報】<br>問題検知後、1 営業日以内のサポートデスク時間内<br><br>【復旧報】<br>復旧から 1 時間以内に告知 | 平日（土日・祝日および当社が定める休日を除く）<br>10:30-12:00<br>13:00-17:00 | 部分的に支障をきたす問題   |
| 軽微  | <サポートデスク時間内><br>問題検知後 7 営業日以内                                                | 【問題発生報】<br>問題検知後、7営業日以内のサポートデスク時間内<br><br>【復旧報】<br>復旧から1 時間以内に告知   | 平日（土日・祝日および当社が定める休日を除く）<br>10:30-12:00<br>13:00-17:00 | ただちに対応が必要でない問題 |

優先レベルについては、インシデントが提供サービスへ及ぼす影響や範囲をもとに決定します。

## (2) 可用性の確保

### サービス内容

ユーザの事業継続をサポートするため、提供サービスの可用性および信頼性の確保を図ります。

この時、以下のサービスインパクトについて当社にて情報収集、評価を行います。

- サーバ・アプリケーションの各種ログ

なお、インシデントの内容によりユーザに情報提供等の協力を要請する場合があります。

### 目標設定

| 項 | カテゴリ            | 目標値                                                                                                               |
|---|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 可用性の目標値<br>(*1) | 対象業務アプリケーション（「2-1.」を参照）に対して、サービスの提供時間に対する実際の割合。99%（月）<br><br>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 |

#### \*1) 可用性の適用条件

- 提供サービス停止期間の定義  
障害の発生から復旧まで ※障害発生は当社が合理的に認知した時点を基準とします。
- 当社より事前告知した計画メンテナンスによる停止時間は含みません。
- 天災地変等の不可抗力その他非常事態が発生した場合は本規定の対象外とします。
- ユーザによるサービス内容を超える利用、およびユーザの独自アプリケーション等に起因した障害の場合は本規定の対象外とします。
- 通信事業者設備（データセンター設備、バックボーン回線、サービスプロバイダ等の通信経路）、およびユーザ環境（パソコン、タブレット端末、バーコードリーダー、モデム、ルータ等）に起因した障害の場合は本規定の対象外とします。
- β提供期間中のサービスに起因する障害は対象外とします。
- そのほか、当社が本サービスの提供を中断する必要があると判断した場合のサービス停止時間は含みません

### (3) 問合せ窓口の提供、問題の解決

#### サービス内容

ユーザ向けのサポート窓口として、ユーザが最初に連絡する『サポートデスク』を設置します。

| 項 | サービス             | 内容                                                                                                    |
|---|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | サポートデスク<br>の役割   | ・ 提供サービスに関するインシデントの受付<br>業務継続を行うための支援、障害対応の支援<br>・ 提供サービスに関する要求の受付<br>提供サービス内容に関する技術問合せ、変更要求の受付、および対応 |
| 2 | 問合せ先             | サポートデスク<br>電話番号：050-1790-1193      e-mail：info@foodbank.systems                                       |
| 3 | サポートデスク<br>の窓口時間 | 10:30～12:00    13:00～17:00（月曜日～金曜日）<br>ただし、国民の休日や当社が定める休日は除きます。                                       |

## (4) セキュリティ・リスクへの対応

### サービス内容

基本的に当社のセキュリティ管理ルールに基づいて運営します。対象サービス（2-1.参照）のユーザ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提供サービスを利用できるようにします。また、セキュリティ・インシデントが発生した場合は、的確な対応を行いユーザの事業へのインパクトを最小限にするよう対応します。

### 目標設定

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した以下の項目について測定・報告を行います。通常、インシデント管理の基準に従って解決を図りますが、特にセキュリティ要件としては以下のように扱います。

| 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         | ウイルス発生を検知から対処を開始するまでの時間 | <サポートデスク時間内><br>ウイルス検知後 3 時間以内<br><サポートデスク時間外><br>ウイルス検知後 8 時間以内     |
| 不正アクセス検知 | 不正アクセスの対策を要するもの | 不正アクセスの検知から対処を開始するまでの時間 | <サポートデスク時間内><br>不正アクセス検知後 3 時間以内<br><サポートデスク時間外><br>不正アクセス検知後 8 時間以内 |

## (5) サービスの保証・継続

### 停止しない仕組み

サービスがダウンしない仕組みとして、冗長化、負荷分散を行います。

### 事故発生時の責任と補償範囲

利用規約第22条（免責・損害賠償）参照

## (6) サービス通知・報告

### メンテナンス等のサービス停止

計画メンテナンス通知は、当社より本システム上のお知らせに対してメンテナンス実施の 1 週間前までに行うものとします。

なお、当該通知は、緊急メンテナンス対応や電力停止、天災地変等の不可抗力、地理的距離、その他止むを得ない場合において、遅延や事後報告となる場合があります。

## **定期報告**

稼働実績については本システムのサービスサイトで1ヶ月ごとに報告します。

「フードバンク業務管理システム」 サービス品質保証 (SLA) ページ

<https://www.foodbank.systems/sla/>

## （７）サービスの変更・終了

経済産業省「SaaS向けSLAガイドライン」に則り、本サービスの事業運営についての変更・終了となる場合を想定し、事前告知、本システムに蓄積されている利用者データの取り扱いについて、以下のように行います。

### 事前告知

| 項目       | 告知時期 | 告知方法                       |
|----------|------|----------------------------|
| 事業の変更（※） | 1ヶ月前 | 文書、Webサイト、電子メール、システム内のお知らせ |
| サービスの終了  | 6ヶ月前 | 文書、Webサイト、電子メール、システム内のお知らせ |

※「事業の変更」とは規約変更、既存機能の搭載終了等、サービス内容に大きな影響を及ぼす変更のこと。

### 対応・代替措置

| 項目      | ユーザへの対応                       | 情報資産の取り扱い         |
|---------|-------------------------------|-------------------|
| 事業の変更   | ユーザが解約を希望する場合、同等サービスがあれば紹介する。 | 蓄積されたユーザデータを提供する。 |
| サービスの終了 | 同等サービスがあれば移行支援する。             | 蓄積されたユーザデータを提供する。 |

## 4. その他

### 4-1 用語について

#### 用語集

| 用語      | 解説                                                                                                           |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| インシデント  | ユーザがマニュアル等を確認した結果、問題を解決することができず、サポートデスクに対して問い合わせを行った場合にインシデントとして扱います。<br>ユーザがクラウドサービスの利用ができない事象をインシデントといいます。 |
| 可用性     | ビジネスが必要な時に、必要な IT サービスを高い費用対効果をもって提供すること                                                                     |
| サポートデスク | ユーザの問い合わせ窓口。ユーザがマニュアル等を確認した結果、問題を解決することができず、サポートデスクに問い合わせを行うこととします。                                          |
| ユーザ     | 当社と「フードバンク業務管理システム」を契約した者が指定した、同サービスの利用者をいいます。                                                               |