

サービス運用基準

本サービスは、以下の運用基準でサービスを提供しています。

サービスの運用基準値について 弊社の提供する本サービスの運用基準値は次の通りです。

■ 運用基準

- ・ 24時間 本サービスが提供できる運用を行っております。
- ・ 365日 本サービスが提供できる運用を行っております。
- ・ メンテナンスについては以下の通り運用します。
 - ① 定期メンテナンスを、毎月第一、第三月曜日 AM2時からAM6時に実施します。
 - ② サービスレベルの向上のため、ソフトウェアやハードウェアのバージョンアップを実施する場合に臨時メンテナンスを実施する場合があります。
 - ③ 定期メンテナンス、臨時メンテナンスともに本サービスのシステムインフォメーションに掲示し、SLAの基準を保証します。
 - ④ メンテナンス時間帯は本サービスのご利用ができません。

なお、運用基準は、サービスの仕様変更やサービスの拡張に伴い変更される場合がございます。

■ データのバックアップ

弊社は SLA に定める方法により、本サービスのデータのバックアップを実施いたします。

弊社が実施するバックアップは本サービスの障害対策を目的としており、バックアップされた本サービスのデータをお客様にリストアする等の義務を負わないものとし弊社の責任は SLA に定めるとおります。

お客様は、本サービスへ保存しているデータ（ユーザーリスト、アクセス・操作ログ・登録ファイル等）について、自らの責任において必要な措置をとるものとします。

■ データの削除

弊社は本サービス利用の解約日のおおむね 60 日後にバックアップデータを含む本サービスを用いて入力及び登録されたすべてのデータおよびログを削除いたします。

ただし、統計的データ（特定のお客様の利用状況が容易に推測されないよう加工したデータ）および本サービス申込情報等に含まれるお客様の情報を除きます。

■ 脆弱性対応方針

一般的な脆弱性評価指標※と当社システムに及ぼす影響の大きさ、実際の脆弱性の悪用実績情報などを基に、当社内で総合的に判断し、対応を進めております。

※深刻度の指標のひとつとして CVSS を使用しています。

■ 外部クラウドサービスの利用

本サービスでは下記の外部クラウドサービスを利用しております。

- ・メール通知機能 : HENNGE 社の Customers Mail Cloud を利用して提供しております。
- ・運用基盤 : マイクロソフト社が提供する Microsoft Online Services を利用して提供しております。
- ・動画関連機能 : アマゾン ウェブ サービス ジャパン社が提供する Amazon Web Services を利用して提供しております。
- ・お問合せ機能 : トヨコム社の FormBridge、サイボウズ社の kintone を利用して提供しております。

制定/実施	2006年	4月21日
改訂/実施	2007年	7月26日
改訂/実施	2024年	2月19日
改訂/実施	2024年	12月2日
改訂/実施	2025年	3月18日