

別紙3 採用支援サービス(HITO-Link リクルーティング)に関するSLA(サービス品質レベル)について

I SLAの目的

本SLAは、採用支援サービス(以降、本サービス)の利用企業に対して、IT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、IT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します。

II サービス提供時間

本サービスは、応募者(紹介会社)と企業側の担当者が利用する2つのサブシステムからなっており、両サブシステム共に予定された保守日程を除き1日24時間・週7日間利用できるものとします。

予定外のサービス停止に関しては、いかなる理由においても、利用企業のご担当者様から関連情報の提示を行い、ビジネス側との合意が必要であることとします。

サービス停止の通知は、実施の3日(72時間)前までに行うものとします。

① サービス品質に対する目標設定

(1) 可用性の確保、信頼性の確保

利用企業の採用業務をサポートするため、本サービスの可用性および信頼性の確保を図ります。

目標設定

項	カテゴリ	目標値
1	可用性の目標値	サービスの提供時間に対する実際に稼働していた時間の割合。 → 99.90% $\text{可用性(\%)} = \frac{[\text{合意したサービス時間}] - [\text{サービス停止時間}]}{[\text{合意したサービス時間}]} \times 100$ <p>※ 合意したサービス時間とは、1ヶ月間で稼働するべき時間から以下を除外した時間です。</p> <ul style="list-style-type: none">・事前告知されているメンテナンス時間・天災/火災/騒乱等その他の不可抗力および通信事業者、クラウド事業者またはISPの通信回線の故障、お客様のご利用機器、使用環境における障害等による停止時間・その他、当社の責に基づかない場合の停止時間 <p>※ サービス停止時間とは、当社が本サービスの全機能が利用できないと判断した場合、その原因となるシステム障害の発生時刻から、状況が収束する時刻までの時間です。</p>
2	信頼性の目標	重大障害発生件数 [緊急レベル] 0件

(2) 問い合わせ窓口の設置

問い合わせを行うためのサポート窓口を設置します。

項	項目	内容
1	サポート窓口の役割	本サービスに関する問い合わせ
2	サポート窓口対応時間	毎週月曜日～金曜日 10:00～18:00 ※ 国民の休日と、年末年始(12/29～1/3)、および弊社指定休業日は除く。時間外の対応は別途費用を請求させて頂くことがございます。
3	時間外対応	窓口時間以外で、以下の事象が発生した場合、緊急窓口にて連絡することで対応します。

- ・ サービスダウン、サービスの全面停止
- ・ 業務に支障をきたす重大な問題

目標設定

問い合わせが極力発生しないようにサービスが構築されているため、問い合わせ対応時間を目標値として定める。

→ 問い合わせ対応時間：16時間/月

※ 問い合わせ対応時間とは、お客様からの問い合わせに対応した時間を指し、電話での対応のほか、メールの確認や問い合わせに付随する調査なども含めた時間です。

(3) データのバックアップ

本サービスの利用において蓄積されたデータを定期的にバックアップし、必要に応じて復元致します。

※ 誤った操作等によるデータ復旧依頼などは対応できません。

本バックアップデータは、障害発生時の復旧を目的に取得しておりますので、バックアップデータの提供はできません。

なお、天災／火災／騒乱等その他の不可抗力や、クラウド事業者による損壊時等はバックアップならびに復元ができない場合があります。

バックアップは、1日に1回取得し、3日分を履歴（世代）管理します。

目標設定

項	項目	内容
1	復旧時間	復旧開始から復旧完了までを1時間以内を実施します。

(4) ログの保管

システムの各サーバから出力されるログを一定期間保存し、障害の発生時等で必要に応じて提供致します。

取得するログは以下の3種類とします。

項	ログ種類	ログ概要
1	アクセスログ	サイト（応募者側／企業側共に）に1アクセス発生するたびに出力されるログ。
2	エラー詳細ログ	サービス内部で発生したエラーの詳細が出力されるログ。障害の原因解析に利用する。
3	サーバ利用状況ログ	各サーバのCPU/Memory/Diskに関する利用状況が出力されるログ。サーバスペックの妥当性判断に利用する。

目標設定

項	項目	内容
1	取得期間	最大90日分のログを取得／保存します。
2	障害原因解析時間	障害発生から原因の特定までを、8時間以内を実施します。

(5) 障害検知

サービスが正常に稼働していることを一定間隔で自動的に確認します。

サービスの正常性が確認できない場合は、運用担当者へ電子メールで通知が行き、サービスの復旧を行います。

目標設定

項	項目	内容
1	障害復旧時間	障害の発生後、24時間以内に復旧を行います。 ※大規模障害時の復旧目標とします。

(6) セキュリティ対策

サービス内で生成／蓄積されるデータは、学生の個人情報や面接の記録など流出が許されない。そのため、本サービスでは以下に挙げるセキュリティ対策を実施する。

項	セキュリティ対策	対策内容
1	サービスのアクセス制限	原則サービスには保守担当者はアクセスしないが、以下の場合にのみ事前に承諾を得てアクセスを行う。 <ul style="list-style-type: none">お客様からの問い合わせがあり、サービスへのアクセスが必要な場合サービスのメンテナンスにより、サービスへのアクセスが必要な場合 サービスへアクセスする場合は、保守担当者毎に割り当てられた認証情報を利用し、同じ認証情報を複数人で共有しない。
2	サーバのアクセス制限	以下の場合以外は、サーバへの接続を行わない。 <ul style="list-style-type: none">障害の発生時 サーバへアクセスする場合は、保守担当者毎に割り当てられた認証情報を利用し、同じ認証情報を複数人で共有しない。
3	ネットワーク経路の暗号化	サービスへのアクセスには、HTTPSを採用し通信経路を暗号化する。証明書は、サーバ証明書(DV SSL)を使用する。
4	データの暗号化	サービス内で管理される認証用のパスワードは不可逆なアルゴリズムで暗号化して保存する。
5	アプリケーションの脆弱性対応	アプリケーションは事前に第三者機関による脆弱性診断を受け、脆弱性が無いことを証明できている。
6	不正アクセスの確認	定期的にサーバのログを確認し、不正なアクセスが無いことを確認する。

目標設定

項	項目	内容
1	セキュリティインシデント件数	セキュリティに関するインシデントの発生件数を定義。 → 0件

III. サービスレベル達成状況の報告

前述で定めた各目標について、目標を達成できなかった場合に限り原因と対策を報告します。そのため、目標を達成している限り本 SLA で定義した内容に関しての報告が発生しない点をご理解下さい。

本 SLA の内容は、当社の責に帰さない事由が発生した場合は、SLA の内容が保証されない場合がございます。なお、本 SLA の内容は、今後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。本 SLA が変更される場合は、第 25 条（本規約の変更）に従い実施するものとします。

2015 年 8 月 1 日 施行

2020 年 12 月 1 日 改訂