

請求 QUICK サービス仕様書

1. 前提条件

本サービスの提供については以下の事項を前提とします。

- (1) システム設置場所は日本国内のデータセンターとします。
- (2) データセンターのセキュリティレベルは、生体認証・目視認証・ロックの鍵などの組み合わせで多重ゲートシステムを採用しています。

※データセンターはプライバシーマーク、ISO2700 等の各種認証を取得済み。また、ISO 9001、ISO27017 等の各種認証プログラムに準拠

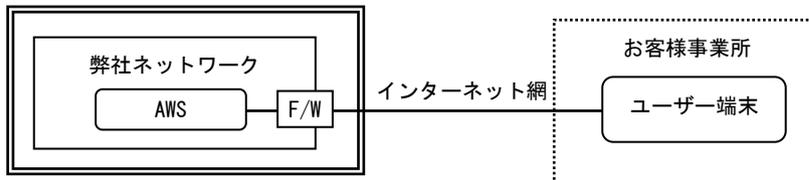
2. サービス受託範囲

本サービスで提供するサービスは以下の通りとします。

区分	製品名
請求書発行システム	請求 QUICK

3. 責任分解点

本サービスにおいて、SBI ビジネス・ソリューションズ株式会社が責任を持つサービス範囲は、下図における二重線の範囲とします。



4. サービスレベル

(1) 運用保守サービス

サービス時間帯	24 時間 365 日 ※定期メンテナンスのため、最大月に 4 回程度、断続的にサービスが停止いたします。 ※臨時メンテナンス、及び障害時対応の場合は、急遽サービス停止が発生する場合があります。
サービス内容	本サービスの製品をお客様に提供する為のアプリケーション・サーバ・ネットワーク その他必要な機器と環境の管理・運用・保守対応を行います。 ※臨時メンテナンス、および障害時対応の場合は、急遽サービス停止が発生する場合があります。 ※弊社責任範囲内のサービス障害により弊社営業時間帯にサービスが停止した場合は、障害検知後、12 時間以内にサービスを再開することを目標とし、年間稼働率 99% 以上を保証（定期、臨時メンテナンス時間を除く）します。但し、AWS に起因する障害、または天災等による全損的な損害はこれに当てはまりません。

(2) ヘルプデスクサービス

サービス時間帯	弊社営業日（年末年始、土日、祝祭日を除く） 10：00～17：00
サービス内容	請求 QUICK の操作等に関するお問い合わせは、問い合わせフォーム、電話もしくは電子メールにて受付、対応いたします。

(3) 監視サービス

サービス時間帯	24 時間 365 日
サービス内容	<p>本システムの動作を監視するサーバを設置、管理運用します。監視サーバは定期的に本システムを構成する機器に対し、以下例示する項目を確認します。</p> <p>例) サーバのリソース監視、外部接続先処理結果の監視。サービス URL へのアクセス可否監視、外部接続先との接続可否監視など</p> <p>※監視項目は上記に限らず、各機器の役割に応じて実施します。</p> <p>監視により障害その他製品利用に影響する問題を検知した場合、原因調査や接続先への問合せその他、問題解消の為の対応を実施します。</p>

5.各種運用について

■各種情報の取扱は弊社プライバシーポリシーに準じます。詳細は下記の弊社ページをご参照ください。

<https://www.sbi-bs.co.jp/privacy/>

■本サービスに関連する製品および外部接続先の障害や、予定・臨時メンテナンス発生時には、弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより、お客様に予めご登録頂いたメールアドレスへの個別メール、もしくはお客様サイトへの案内掲載等にて連絡します。

障害に関する情報が更新された場合やシステムの復旧時にも同様にメールにて連絡します。

■その他、サービス提供に関する各種作業として、以下の内容を実施します。

(1) 管理・保守作業

以下の表の作業を行うものとします。詳細な内容は運用設計の中で随時検討したうえで実施いたします。

区分	項目	主な作業内容
稼働状況管理	ハードウェア稼働監視	死活監視、リソース監視
	サービス稼働監視	サービスの監視、障害切り分けのエスカレーション
構成管理	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク	構成一覧表の作成と変更が生じた場合の一覧表への反映
セキュリティ管理	セキュリティ保守	サーバ追加時などのセキュリティルールの追加・変更・削除
	ログ管理	各種ログの管理
業務保守	アプリケーション更新	製品の機能追加等に伴うアプリケーションの更新
	マスタ情報メンテナンス	カレンダーマスタ管理設定に必要なコードその他情報の更新

(2) システム停止作業

メンテナンス作業やアプリケーションのバージョンアップ作業等に伴いシステム停止を行う場合があります。以下に例を示します。

停止要因 例	周期	主な作業内容
サーバOS (ミドルウェア) 保守	随時	サービス提供の為の環境維持の為の修正パッチの適用やバージョンアップ作業。セキュリティに関わる深刻度の高いバグが発見された場合は、緊急作業の可能性も有る。
アプリケーション保守	随時	ソフトウェアの機能追加、法令対応、およびバグ修正などを目的としたプログラムバージョンアップ作業。サービス提供に深刻な影響を及ぼすバグが判明した場合は、緊急作業の可能性も有る。
リソース増強	随時	ハードウェアのリソース不足解消などを目的としたシステム構成変更・増強作業。

(3) バックアップ作業

システムに障害が発生した場合、速やかに復旧を行うために以下のバックアップを行うものとします。

大項目	小項目	頻度	媒体等	世代管理/保持期間
システム基盤	OS/ミドルウェア	アプリケーション 更新時など	AWS 上の弊社デー タ保管領域	世代：最新状態の1世代前 保持期間：期限なし
	アプリケーション			世代・期間：直近14日分保 持
業務データ	データベース	日次		

以上