

asilla BIZ Service Level Agreement

NO	新分類	項目	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	詳細		
1	サービス時間	(1-1)	サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間帯	24時間365日(計画停止/定期保守を除く)		
		(1-2)	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認(事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	有無	5営業日前にメールもしくは電話で通知。 なお、asilla BIZ(Webサービス)は上記に追加で、1週間毎に1時間程度の定期メンテナンスを実施。		
2	可用性	(2-1)	サービス稼働率	サービスを利用できる稼働率(計画サービス時間-停止時間)/計画サービス時間	稼働率(%)	99.0%以上 ※なお、asilla BIZ は AWS をプラットフォームとしているため、AWS の SLA に準拠。詳細は AWS SLA を参照 https://aws.amazon.com/jp/legal/service-level-agreements/		
		(2-2)	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置(サーバードウェア)	有無	3営業日以内に代替品の貸出。		
		(2-3)	アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針	有無	ハードウェア/ソフトウェア: 年4回程度の定期バージョンアップを実施。 実施の際は3営業日前に告知を行い、日程を合意した上でアップグレードの実施を行う。 asilla BIZ(Webサービス): 機能追加、バグフィックスなどのため不定期に更新が発生する。		
3	信頼性	(3-1)	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間(修理時間の和÷故障回数)	時間	ハードウェア: 1営業日以内に復旧対応開始。(遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守) その後、原因不明の不具合の場合、ハードウェアの送付バック、メーカーにて調査。 その場合は3営業日以内に代替品の貸出。 ソフトウェア: 24時間以内に復旧対応開始。(遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守) asilla BIZ(Webサービス): 24時間以内に復旧対応開始。		
		(3-2)	システム監視基準	システム監視基準(監視内容/監視-通知基準)の設定に基づく監視	有無	コンテナ起動状況、運用サーバーのCPU、GPU、メモリ、スワップ、ディスク、ネットワーク帯域などの監視 (遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守)		
		(3-3)	障害通知プロセス	障害発生時の連絡方法	有無	契約時に指定いただいた連絡先にメール/電話で連絡(遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守)		
		(3-4)	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	2時間以内(サポート時間内、遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守)		
		(3-5)	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類(アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	有無	ソフトウェア: アクセス監視(アクセスログ収集)、操作ログ、設定変更ログ、エラーログなどを監視、開示要求には適宜対応。(遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ順守) asilla BIZ: 全クライアント共用でのサービスにつき、該当利用者に関するログに限定して開示		
		(3-6)	取得データの保管	データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権等	有無	ソフトウェア: 検知動画はサーバーローカル内に保存。 また今後のクラウドアップロードが認められる場合に限り、当社管理のクラウドサーバー(AWS S3内)で契約期間においてバックアップを管理。 asilla BIZ(Webサービス): 一時的にサーバーローカル上に保存後、クラウドサーバーへアップロードし保管。		
		(3-7)	データ保存期間	取得データの保管期間	期間	サーバーローカル内: 30日 クラウド内: 最長2年間(asilla BIZ データ)		
		(3-8)	データ消去の要件	サービス解約/終了時におけるデータ消去の実施有無/タイミング、データ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	サービス解約時: 当社にて対象データを消去。 サービス終了時: 最大2年間(直近起点)のデータを契約利用者に提供後、すべてのデータを当社にて消去。		
		4	サポート	(4-1)	サポート対象	サポート対象	内容	アジア側から貸与するハードウェア(サーバー、ルーター、各種ケーブルなど)およびソフトウェア asilla BIZ サービス全般
				(4-2)	サポート提供時間帯	サポート窓口における問合せ受付時間帯	時間帯	午前10時~午後7時(メール または 電話)
(4-3)	サポート範囲			サポート実施範囲	内容	・障害対応(3-1に準拠) ・障害検知及び障害発生連絡 ・障害原因究明 ・障害復旧対応及びデータリストア ・カメラ入れ替え及び設定変更(遠隔アクセスできる環境利用可能な場合のみ) ・定期アップデート(2回に準拠) ・asilla BIZ に関する問い合わせ ・その他製品に関する問い合わせ		
5	性能基準	(5-1)	カスタマイズ性	カスタマイズが可能な事項、分量、仕様等の条件について説明し、カスタマイズに必要な情報を開示していること。	有無	パッケージ化した状態で提供を想定し、利用者側で改造及び拡張は許可しないものとする。		
		(5-2)	外部接続性	外部システム接続仕様(API、開発言語など)が公開されていること。	有無	外部連携API仕様書に基づく。		
		(5-3)	同時接続ユーザ数	オンラインユーザが同時に接続してサービスを利用することができるユーザ数を通用ルールに規程していること。	有無/制約条件	ソフトウェア: 利用画面へのアクセスができるのは1名のみ。 asilla BIZ(Webサービス): アカウントを発行したユーザーのみ。		
6	セキュリティ	(6-1)	公的認証取得の要件	JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証(ISMS、プライバシーマーク等)が取得されていること。	有無	ISMS認証取得		
		(6-2)	前提条件-制約条件	情報セキュリティコンプライアンス	有無	当社の情報セキュリティ規定は下記。 https://jio.asilla.com/security		
		(6-3)	セキュリティパッチ適用	対象システムの脆弱性等に対応するためのセキュリティパッチ適用に関する適用範囲、方針および適用のタイミング、影響の確認等については保守契約の内容及び明記されることが望ましい。	有無	ソフトウェア: ・OSは遠隔検出される状態であれば Ubuntu 最新のセキュリティパッチを適用。 ・アプリケーションが稼働する Docker Container に対し脆弱性診断ツールを用いてセキュリティスキャンを実施。 ・OS: https://help.ubuntu.com/community/AutomaticSecurityUpdate ・Docker Container: Snyk		
		(6-4)	情報取扱者の制限	ユーザのデータにアクセスできる利用者の限定されていること。	有無	ソフトウェア: ローカルサーバーで外部接続環境を構築する際はモバイル回線SIM経由で接続。 ローカルサーバー側にはグローバルIPが保持されず、またアクセス権限管理を行うことで第三者からの外部アクセスは遮断し、当社内でも限られた運用メンバーのみがアクセスできる環境。 asilla BIZ(Webサービス): 利用契約時以降に指定されたお客様管理者へ、アクセス先 URL 情報を提供。 ログイン情報を有した利用者のみ、ログインサイトからログイン可能。またアカウント毎に操作権限を管理。 当社内でも限られた運用メンバーのみがアクセスできる環境。		
		(6-5)	情報取扱い環境	ベンダ側でのデータ取扱い環境が適切に確保されていること。	有無	ソフトウェア: AWSは各種サービスに対し必要最小限のアクセス権限の付与を行い、アクセスログ管理を実施。 セキュリティ上、顧客カメラネットワークへのアクセスは実施せず、顧客NW側にはファイアウォールでアクセス制限し、取得する情報はカメラのRTSPとする。 asilla BIZ: 必要最小限のアクセス権限の付与を行い、アクセスログ管理を実施。 VMS カメラ映像は静止画情報のみ asilla BIZ と連携、顧客カメラ等へのアクセスは行わない。		
		(6-6)	通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度。	有無	SSL		
		(6-7)	認証機能	利用画面認証ポリシー	有無	asilla BIZ(Webサービス): 多要素認証機能を実施 パスワードのルールについては以下のとおり 1. 半角英数字および記号(#\$%&'()*+,-./:;<=>@[]`{ }~)のみ 2. 8文字以上32文字以下 3. 半角大文字を1文字以上含む 4. 半角英小文字を1文字以上含む 5. 数字を1文字以上含む 6. 空白は入力不可		
		(6-8)	認証機能	ユーザー権限	有無	ソフトウェア: 管理者権限、一般ユーザーで分類。 一般ユーザーでは、カメラ情報の変更や検出項目などの詳細設定など利用を制限。 asilla BIZ(Webサービス): 管理者権限、一般ユーザーで分類。 管理者権限のみ、追加アカウント作成権限を保有。		