
ci.Himalayas/R2
ci.Himalayas/x
サービスレベル目標 (SLO)
第1.1版

株式会社シーネット

C.Net

ci.Himalayas/R2 及びci.Himalayas/xサービスレベル目標 (SLO)

SLO対象サービス	対象サービス	ci.Himalayas/R2 ci.Himalayas/x	
第三者認証	公的認証取得	ISO/IEC27001(ISMS)認証取得しています。2009年に登録。認証登録を維持継続します。	
可用性・信頼性	サービス提供時間	24時間365日 (月次・週次メンテナンスを除きます。)	
	サービス稼働率	99.9% (月次・週次メンテナンスを除きます。)	
	メンテナンス	サービスの安定稼働のため、以下の時間帯にメンテナンスを実施いたします。メンテナンス中はサービスをご利用いただけません。 週次メンテナンス：毎週日曜 AM2時～AM2時15分の15分間 月次メンテナンス：月1回 原則第3日曜日 AM2時～AM4時の2時間 臨時メンテナンス：不定期 緊急メンテナンス：緊急な脆弱性対応やシステム稼働に重要な影響があると弊社が判断した場合、事前アナウンスなく実施	
	冗長化	サーバー、ネットワーク、ストレージ、データについて冗長化を実施します。	
	障害対策	障害復旧手順に基づいた訓練を定期的に行います。	
	障害時の対応	障害時	サービス利用中のユーザーの業務継続に著しい影響を及ぼすと判断される障害の発生時は、24時間365日で障害対応の実施を目標とします。
目標復旧時点(RPO)		単一障害の場合は、システム・データ共に障害発生直前の状態に復旧します。 システム障害によるデータ消失が発生した場合は、最新のバックアップデータまで復旧を実施します。 データベースに存在するデータは最大で障害発生時の6時間前、それ以外のファイルやログ等のデータは最大で前日のバックアップ時点の状態に戻ることがあります。 ただし、お客様の操作ミスによるデータ復旧は実施できません。	
目標復旧時間(RTO)		障害検知時点から主要機能が利用可能になるまでの時間として、以下の目標復旧時間 (RTO) を設定しております。 ・自動フェイルオーバー対応の障害は、10分以内 ・手動復旧が必要な障害は、1時間以内 ・バックアップからのリストアが必要な場合は、リストア開始判断後4時間以内 ただし、ランサムウェア攻撃、広範囲にわたる大規模災害、サプライヤー側の障害などの大規模障害の場合は、状況を評価のうえ速やかに初報をご連絡し、被害状況の確定後、復旧計画と見込みをお知らせいたします。	
データ管理	データ保持期間	マスタデータを除く業務トランザクションデータを原則3ヶ月保持とします。(サービスにより異なります。)	
	データの消去	サービス契約終了翌日以降に、環境の削除を実施します。(バックアップを含みます。)	
	データのアクセス管理	データにアクセスできる管理者を制限します。	
バックアップ	保管対象	データベースは契約単位、その他はOS単位とします。	
	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・1日1回以上、バックアップを作成します。(データベースの論理バックアップは日本国内の遠隔地に保管します。) ・バックアップは1世代保存とし、バックアップ取得後、古いバックアップを削除します。 ・システム障害発生時のデータ消失の際に使用します。(お客様の操作ミスなどによるデータ復旧は実施できません。) 	
サポート	通常受付窓口サービス	受付時間	月曜日から金曜日 (祝日及び12月29日から1月3日までを除く)、日本時間9時から17時まで。
		提供手段	電話、Eメール
	緊急受付窓口サービス	受付時間	通常受付窓口サービス時間以外 ※ご利用には事前に、緊急受付窓口サービスの申し込みが必要です。
		提供手段	電話のみ ※ご利用には事前に、緊急受付窓口サービスの申し込みが必要です。
セキュリティ	暗号化	SSL/TLSサーバ証明書を利用し、通信データについては全て暗号化を実施します。一部のデータに対して、必要に応じて暗号化を実施します。(Ex. 通販業務で利用する個人情報)	
	脆弱性診断	プラットフォームレベルの脆弱性発生を監視するシステムを運用。定期的に第三者によるWEBアプリケーションの脆弱性診断を実施。	
	通信制御	WAF(Web Application Firewall)を導入し、不正と判断したアクセスは即時遮断します。	

ci.Himalayas/R2 及びci.Himalayas/xサービスレベル目標 (SLO)

監視	監視と評価	全てのサーバ、ネットワーク機器に対して、死活監視やリソース監視を実施します。
	SLO評価	SLOの達成状況は月次でレビューします。 必要に応じて、SLOの見直しと更新を行います。