

This document is translated into other languages in addition to Japanese version.

In case of any discrepancies between the Japanese version and other versions, the Japanese version shall prevail and supersede.

GLASIAOUS

## Service Level Agreement (SLA)

Ver.7.0

ビジネスエンジニアリング株式会社

## 目次

### 1. はじめに

- 1.1. 概要
- 1.2. 改定について

### 2. 本サービスの可用性について

- 2.1. 本サービスのアクセス可能時間およびサポートの提供時間
- 2.2. 計画停止予定通知
- 2.3. 緊急停止通知
- 2.4. 本サービスの稼働率
- 2.5. アップグレード方針

### 3. 本サービスの信頼性について

- 3.1. 平均復旧時間
- 3.2. システム監視基準
- 3.3. 障害通知プロセス
- 3.4. ログの取得

### 4. サービスにおける制限等

- 4.1. 本サービスにおけるデータ量の制限
- 4.2. 各機能におけるデータの処理に関するその他の制約要因について

### 5. サービスの拡張(外部接続性)について

### 6. 無償ソフトウェアの提供について

### 7. サポートについて

- 7.1. 質問、相談およびトラブル対応
- 7.2. エラーの原因調査および修正作業
- 7.3. GLASIAOUS サービスのバージョンアップ等
- 7.4. サポート時間および連絡手段

### 8. データ管理について

- 8.1. バックアップの方法
- 8.2. バックアップデータの保存

### 9. サービスの変更、追加、中止および廃止等

### 10. セキュリティについて

- 10.1. クラウド情報セキュリティ、個人情報管理取り組み
- 10.2. 情報取得者の制限
- 10.3. 通信の暗号化レベル
- 10.4. ウイルス対策
- 10.5. セキュリティパッチの適用

## **11. 災害等の緊急時等における対応について**

## **12. 第三者認証の取り組みについて**

- 12.1. 公的認証取得の要件

## **13. 第三者クラウドサービスについて**

- 13.1. MICROSOFT AZURE
- 13.2. アマゾン ウェブ サービス
- 13.3. GOOGLE CLOUD PLATFORM

## **14. 第三者ソフトウェアについて**

## **15. 国税庁の WEB-API 機能について**

## **16. 言語**

## 1. はじめに

### 1.1. 概要

GLASIAOUS Service Level Agreement(以下、「SLA」といいます)は、ビジネスエンジニアリング株式会社(以下、「B-EN-G」といいます)が提供する GLASIAOUS の基本サービスおよび追加サービス(以下、「本サービス」といいます)の内容とその水準等を定めるものです。

SLA は、本サービスを利用するすべての法人等(以下、「お客様」といいます)に共通して適用され、お客様が B-EN-G または B-EN-G のパートナーとの間で締結した本サービスの購入契約(以下、「本サービス契約」といいます)、および B-EN-G が指定する GLASIAOUS 利用サイトにアップロードされる GLASIAOUS サービス使用許諾書(以下、「本使用許諾」といいます)と SLA との間に矛盾または齟齬がある場合には、①SLA、②本使用許諾、③本サービス契約の順で優先して適用されるものとします。

なお、SLA 中の各用語の定義は、SLA に特段の定めがない限り、本サービス契約および本使用許諾における定義と同一とします。

### 1.2. 改定について

本書は予告なく B-EN-G により改定される場合があります。

なお、改定が行われた場合には速やかにお客様に開示するものとします。

## 2. 本サービスの可用性について

### 2.1. 本サービスのアクセス可能時間およびサポートの提供時間

本サービスにお客様がアクセスできる時間は、24 時間 365 日(2.2 の計画停止、2.3 の緊急停止および 9 のサービス中止の場合を除きます。以下、「アクセス可能時間」といいます)とします。ただし、本サービスのサポートの提供時間(以下、「サポート時間」といいます)は 7.4 記載のとおりとします。

### 2.2. 計画停止予定通知

GLASIAOUS サービス使用許諾の規定に関わらず、B-EN-G が定期的な保守またはアップグレード等によりサポート時間内において本サービスを停止する場合(以下、「計画停止」といいます)、B-EN-G はお客様に対して本サービスを停止する日の 48 時間前までに、お客様が指定した連絡担当者(以下、「連絡担当者」といいます)へのメール、または本サービス内にてお客様に通知します。なお、サポート時間外における計画停止の通知は原則として停止の 24 時間前までに行います。

### 2.3. 緊急停止通知

緊急に本サービスを停止する必要が発生した場合、B-EN-G は本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する事前の通知なく緊急に停止することができるものとし、これに対し何ら責任を負わないものとします。

サポート時間内における緊急停止の場合、B-EN-G は直ちに本サービスの提供が停止されると見込まれる期間をお客様に通知します。

#### 2.4. 本サービスの稼働率

B-EN-G は、サポート時間内の稼働率(「アクセス可能時間」から「サポート時間内に B-EN-G の責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」を減じた時間を、「アクセス可能時間」で除した割合)が年間 99.5%以上となるよう、商業上合理的な努力をするものとします。ただし、B-EN-G の責に帰することができない事由(第三者クラウドサービスおよびお客様の設備に起因する事由を含みますが、これらに限られません。)、ならびに 2.2 の計画停止、2.3 の緊急停止および 9 のサービス中止に基づき本サービスを利用できなかった時間は、「サポート時間内に B-EN-G の責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」に含めないものとします。また、お客様が B-EN-G に対して本サービスの利用不能を通知した後、B-EN-G の責に帰すべき事由に基づく利用不能であることを B-EN-G が確認し、B-EN-G からお客様にその旨を通知したときをもって、「B-EN-G の責に帰すべき事由に基づき本サービスを利用できなかった時間」の起算点とします。なお、B-EN-G は、当該稼働率の達成を保証するものではありません。当該稼働率が 99.5%を下回った場合でも、B-EN-G は本使用許諾に規定される限度でのみ責任を負うものとします。

#### 2.5. アップグレード方針

サーバーOS もしくはミドルウェアの保守(OS パッチ適用等を含みますが、これに限られないものとします。)またはアップグレード等は、B-EN-G が必要と判断したものについて適宜実施します。本サービスに基づく保守(バージョンアップおよび不具合対応)またはアップグレードは B-EN-G が必要と判断した場合に実施します。B-EN-G が保守やアップグレードを実施する際は、予め連絡担当者へのメール、もしくは本サービス内にて通知を行います。

### 3. 本サービスの信頼性について

#### 3.1. 平均復旧時間

本サービスに関する障害発生および問題切り分け完了時から、本サービスの復旧完了までが 8 時間以内となるよう、B-EN-G は商業上合理的な努力をします。

#### 3.2. システム監視基準

B-EN-G は、本サービスのサポート時間内において、システム監視専用ツールにて本サービスの死活監視およびネットワークの疎通を確認します。

#### 3.3. 障害通知プロセス

B-EN-G は、システムの障害を検出した場合、連絡担当者へのメールまたは本サービス内にてその旨を通知します。

### 3.4. ログの取得

B-EN-G は、以下の各種ログの取得および分析ができるものとします。

ログ名	確認できる内容	保存期間
サーバーイベントログ	システムやアプリケーションで発生したイベントログ	1ヶ月
データベース操作ログ	ログイン失敗、メンテナンス履歴など	1ヵ月

## 4. サービスにおける制限等

### 4.1. 本サービスにおけるデータ量の制限

本サービスにおける1拠点あたりのデータ量の上限は下記のとおりとします。上限値を超えた場合には、別途追加料金が発生します。

項目	上限値
データベース容量	合計 10GB

### 4.2. 各機能におけるデータの処理に関するその他の制約要因について

サービスを構成するハードウェア/ソフトウェア(OS、アプリケーションを含みますがこれらに限られません)の仕様等によっても、各機能において処理できるデータ件数、処理時間等が制約されることがあります。B-EN-G は、お客様が各機能において処理しようとしたデータが、お客様の想定どおりに処理されることを保証するものではありません。

## 5. サービスの拡張(外部接続性)について

お客様内部の既存システムやお客様が別途第三者から導入する他の SaaS 等の外部システムとの接続は Excel ファイルを利用して行うことが可能です。ただし、当該接続はお客様自身の費用と責任で行われるものとし、B-EN-G は、当該接続により本サービスまたはシステムに生じたすべての障害に関して責任を負わないものとします。

## 6. 無償ソフトウェアの提供について

B-EN-G は本サービスにおいて無償のソフトウェアを提供する場合があります。無償ソフトウェアを提供する場合、B-EN-G は当該無償ソフトウェアの利用条件等を本サービス内においてお客様に開示します。B-EN-G が本サービスにおいて提供する無償ソフトウェアについて、当該資料の記載にかかわらず、B-EN-G は一切の保証の責任を負わないものとします。

## 7. サポートについて

### 7.1. 質問、相談およびトラブル対応

B-EN-G は、お客様からの連絡に応じて、GLASIAOUS サービスに関して質問、相談およびトラブルへの対応を行うほか、使用環境に関しては本サービスの範囲内でお客様に代わり第三者クラウドサービスの提供者に対して質問、相談およびトラブルへの対応を求めるものとします。ただし、当該サービス提供者による対応の有無および内容につき、B-EN-G は何ら責任を負わないものとします。

### 7.2. エラーの原因調査および修正作業

B-EN-G は、お客様からの連絡に応じて、GLASIAOUS サービスに関してエラーの原因調査および修正作業を行うほか、使用環境に関しては B-EN-G が別途定める範囲内でお客様に代わり第三者クラウドサービスの提供者に対してエラーの原因調査および修正作業を求めるものとします。ただし、当該サービス提供者による対応の有無および内容につき、B-EN-G は何ら責任を負わないものとします。

### 7.3. GLASIAOUS サービスのバージョンアップ等

B-EN-G はお客様に対し、本サービスに関するソフトウェアの修正版(アップデート版を含みます。)の提供を B-EN-G の判断で実施します。

### 7.4. サポート時間および連絡手段

B-EN-G はお客様に対し、7.1 および 7.2 の質問等を 24 時間 365 日受け付けるものとし、当該質問等への回答を日本時間 9:00～17:00(土曜日、日曜日、祝祭日、B-EN-G の定めた休日を除く。)に行うものとします。また、B-EN-G およびお客様の連絡手段は B-EN-G 指定の問合せ Web サイトとし、言語は日本語または英語とします。

## 8. データ管理について

### 8.1. バックアップの方法

B-EN-G は、システム内データベース上のお客様のデータを、1 日 1 回 フルバックアップします。

### 8.2. バックアップデータの保存

バックアップデータの保存はフルバックアップ 3 世代分に限るものとします。

また、クラウドストレージに保存する際、自動的に 256 ビット AES で暗号化されます。

## 9. サービスの変更、追加、中止および廃止等

・B-EN-G は、お客様に事前の通知をすることなく、本サービスおよび本サービスに関するソフトウェアの内容の全部または一部を変更、追加、中止または廃止することができるものとします。

## 10. セキュリティについて

### 10.1. クラウド情報セキュリティ、個人情報管理取り組み

B-EN-G はクラウドサービス情報セキュリティ方針に基づきクラウドサービスを展開しています。

<https://www.b-en-g.co.jp/jp/security.html>

### 10.2. 情報取得者の制限

お客様のデータにアクセスできるB-EN-G担当者は、事前にB-EN-G内手続を経てアクセス管理台帳に記載された作業者に限ります。

### 10.3. 通信の暗号化レベル

B-EN-G が本サービスをお客様に提供する際の通信には、SSL(256ビット暗号化)を利用します。

### 10.4. ウイルス対策

お客様が本サービスにファイルをアップロードする場合、事前にファイルがウイルスに感染していないことを確認してからアップロードすることとします。

本サービスを構成するシステムではウイルス対策ソフトウェアが稼働しており、随時ウイルスチェックを行います。お客様がアップロードしたファイルがウイルスに感染していた場合、該当ファイルは予告なく削除される場合があります。

### 10.5. セキュリティパッチの適用

本サービスを構成するソフトウェアにおいて、当該ソフトウェアのベンダーからセキュリティパッチがリリースされた場合で、かつB-EN-Gの運用管理チームにおいて当該パッチの重要度や影響度を勘案した結果当該パッチの適用が妥当と判断された場合、B-EN-Gは当該パッチを適用します。

B-EN-Gによるセキュリティパッチの適用までに必要な時間は、セキュリティパッチの種類や重要度によって異なります。B-EN-Gによるセキュリティパッチの適用はセキュリティパッチの完全性および適用結果の妥当性を保証するものではありません。

## 11. 災害等の緊急時等における対応について

B-EN-Gは、本サービスのデータセンターに何らかの災害に巻き込まれるなど緊急事態が発生した場合、本サービスの開発ソースおよび運用データをもとに、一時的にデータセンターを別の地域へ移行して代替運用を行うなど、本サービスの復旧に向けて商業上合理的な努力を尽くすものとします。ただし、SLAに記載されるB-EN-Gの各サービスおよび作業等は、いかなる場合にも必ず実行されるものではなく、緊急またはやむを得ない事情があるとB-EN-Gが判断した場合には、B-EN-Gは自らの判断により事前の予告なくSLA上のサービスおよび作業等を中止または延期することがあります。B-EN-Gは、かかる緊急またはやむを得ない事情による中止または延期によってお客様に発生した損害について、何ら責任を負いません。

## 12. 第三者認証の取り組みについて

### 12.1. 公的認証取得の要件

SOC1 Type2、ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017 の認証及びプライバシーマークを取得済みです。

## 13. 第三者クラウドサービスについて

### 13.1. Microsoft Azure

本サービスに関し、日本マイクロソフト株式会社（以下、「マイクロソフト」といいます）の提供する Microsoft Azure を用いて提供する場合、本サービス契約の規定の他、マイクロソフトが以下に掲載する規定が適用されるものとします。当該規定はマイクロソフトにより随時変更されることがあります。

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/support/legal/>

当該規定と本サービス契約の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービス契約の規定が優先して適用されます。

### 13.2. アマゾン ウェブ サービス

本サービスに関し、Amazon Web Services, Inc.（以下、「アマゾン」といいます）の提供するアマゾン ウェブ サービスを用いて提供する場合、本サービス契約の規定の他、アマゾンが以下に掲載する規定が適用されるものとします。当該規定はアマゾンにより随時変更されることがあります。

[https://aws.amazon.com/jp/legal/?nc1=h\\_ls](https://aws.amazon.com/jp/legal/?nc1=h_ls)

当該規定と本サービス契約の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービス契約の規定が優先して適用されます。

### 13.3. Google Cloud Platform

本サービスに関し、Google LLC（以下、「グーグル」といいます）の提供する Google Cloud Platform を用いて提供する場合、本サービス契約の規定の他、グーグルが以下に掲載する規定が適用されるものとします。当該規定はグーグルにより随時変更されることがあります。

<https://cloud.google.com/product-terms?hl=ja#google-cloud-platform>

当該規定と本サービス契約の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービス契約の規定が優先して適用されます。

## 14. 第三者ソフトウェアについて

本サービスに第三者が知的財産権を有するソフトウェア（以下、「第三者ソフトウェア」といいます）の利用が含まれる場合、当該第三者ソフトウェア（当該第三者ソフトウェアのサポートサービスを含みます）の利用に関しては、当該第三者所定の規定が適用されるものとします。当該第三者所定の規定は、当該第三者により随時変

更されることがあります。当該第三者ソフトウェア(当該第三者ソフトウェアのサポートサービスを含みます)の利用に関して当該第三者所定の規定と本サービス契約との間に矛盾または抵触がある場合は、本サービス契約の規定が優先して適用されます。なお、B-EN-G は、SLA に特段の規定がない限り、お客様によるいかなる第三者ソフトウェア(当該第三者ソフトウェアのサポートサービスを含みます)の利用に関しても責任を負いません。

#### 15. 国税庁の Web-API 機能について

お客様は、国税庁が提供する適格請求書発行事業者公表システム Web-API 機能(以下「Web-API 機能」)を使用する場合、国税庁が定める「Web-API 機能の利用規約」(下記 URL 参照)を遵守するものとします。

[https://www.invoice-kohyo.nta.go.jp/web-api/riyou\\_kiyaku.html](https://www.invoice-kohyo.nta.go.jp/web-api/riyou_kiyaku.html)

Web-API 機能は、現状有姿 “As Is” で提供されます。B-EN-G および国税庁は、Web-API 機能に関し、何ら保証するものではなく、お客様による Web-API 機能の利用に関してお客様に生じたあらゆる損害について何ら賠償、補償等の義務を負いません。

お客様は、国税庁が定める「Web-API 機能の利用規約」が、国税庁により随時改正される可能性があることを認識し、最新の利用規約の条件に従って Web-API 機能を利用するものとします。

#### 16. 言語

本サービス契約、本使用許諾および SLA は、日本語で規定されるものとします。本サービス契約、本使用許諾、SLA およびその他の関連文書が、他のいかなる言語に翻訳されたとしても、当該翻訳はお客様のための参照用にとどまるものとします。日本語版と他言語版との間で矛盾が生じた場合は、日本語版が優先的に適用されるものとし、かつ日本語版のみが法的効力を有するものとします。