

**Edition Flex** ▲

## サービスレベル合意書

for Edition Flex / Flex Client

2022年7月4日

**株式会社レゾロジック**

## 目次

第1章	概要	3
第2章	サービス提供の範囲	4
2.1.	サービス内容	4
2.2.	サービス対象の範囲	4
2.3.	サービス提供時間	5
2.4.	サービス停止時間（可用性）	5
2.5.	計画外停止	6
2.6.	サービスの品質	7
2.6.1	要求応答時間	7
2.6.2	負荷耐性	7
2.7.	バックアップ	8
2.7.1	バックアップ仕様	8
2.7.2	リストア仕様	8
2.8.	障害発生時の対応	9
2.8.1	一次回答時間	9
2.8.2	連絡体制	10
2.8.3	災害対策	11
2.9.	セキュリティ	12
2.9.1	監査ログ	12
2.9.2	監視（デバッグ）ログ	12
2.9.3	Virtual Private Cloud（VPC）構築	13
2.9.4	Elastic Load Balancing（ELB）構築	13
2.9.5	Security Group(SG)設定	13
2.9.6	セキュリティアップデート	13
2.9.7	ウィルス対策	13
2.9.8	Web アプリケーション脆弱性診断	13
第3章	緊急停止規則	14
3.1.	緊急停止実施のプロセス	14
3.2.	緊急停止実施後のサービスレベル上の取り扱い基準	14
第4章	Q A サポート	15
4.1.	Q A サポート体制／サポート時間	15
第5章	用語集	16

## 第1章 概要

Web to Print 編集エンジン Edition Flex および Flex Client について、本サービスレベルアグリメント（以下、「SLA」と略します）にてサービス内容と目標を設定します。

表 1 重要な SLA 項目と目標値

No.	大分類	仕様項目	目標値
1	提供機能	サービス提供時間	24 時間 365 日 (土日祝祭日を含む)
2		サービス停止時間 (可用性) (障害および計画外停止時間ならびに計画停止の 予定時間超過による全面停止の時間)	0.07% (月間 30 分以内) ※Flex をバージョンアップした場合は 運用開始から 3 カ月間のみ 0.14% (月 間 60 分以内)
3		計画外停止 (計画的な停止および障害によるダウンを除いた 30 分以上の停止)	月に 1 回まで
4		要求応答時間 (操作性)	基準平均時間 8 秒以内 (PDF 生成処理を除く)
5		負荷耐性 (同時アクセス数)	20 ユーザー/分まで
6		データベースバックアップサービス	ダンプによるフルデータバックアップ は毎日 1 回。1 ヶ月分まで管理。 それ以外に、異なるアベイラリティ・ゾ ーンにおける逐次バックアップを実施
7		ファイルバックアップサービス	毎日 1 回。7 日間分まで管理
8		AMI バックアップ (OS ドライブバックアップ)	毎日 1 回。7 日間分まで管理
9		利用データ量の上限	標準 : 100GB オプション : 100GB 単位で追加可能
10	サポート	「優先度 1」のインシデント応答目標時間	4 営業時間
11		「優先度 2」のインシデント応答目標時間	1 営業日
12		「優先度 3」のインシデント応答目標時間	5 営業日
13		営業時間外の緊急連絡応答	翌営業日営業時間より受付・対応開始

## 第2章 サービス提供の範囲

---

### 2.1. サービス内容

Web to Print 編集エンジン Edition Flex および Flex Client を AWS (パブリッククラウドである Amazon Web Services) 上でご利用いただくサービスです。

### 2.2. サービス対象の範囲

Edition Flex および Flex Client の動作保障クライアントブラウザは以下の通りです。

表 2 推奨環境とブラウザ

	Windows10	Mac OS X
Firefox	○	○
Chrome	○	○
Safari 5.1.x	—	○
旧 Edge (EdgeHTML 版)	×	—
新 Edge (Chromium 版)	○	—

上記以外の動作環境や、上記動作環境であってもお客様独自で追加した拡張プラグインなどを起因とする動作についてはサービス対象の範囲外となります。

## 2.3. サービス提供時間

### 【定義/目的】

当該システムが基準と定める期間内の稼働時間

### 【システム稼働時間】

Edition Flex および Flex Client は、予定されたメンテナンス時間帯を除き 1 日 24 時間利用出来るものとします。

### 【メンテナンス時間】

Edition Flex および Flex Client は、月 1 回、定期メンテナンスを実施します。下記の時間帯はサービスをご利用いただけません。

毎月第 4 木曜日 22:00 ~ 0:00

- ・ 定期メンテナンスの実施に関しまして、メール等での事前案内はいたしません。
- ・ 第 4 木曜日が弊社非営業日の場合は、翌日以降に延期されます。この場合は 1 か月前までにメールでご案内します。

## 2.4. サービス停止時間（可用性）

### 【定義/目的】

当該システムが基準と定める期間内の総稼働時間に対し、どの程度稼働停止していたか

### 【目標値の切り口】

基準と定める期間内の許容停止時間

### 【目標値】

	稼働 3 か月迄	稼働 3 カ月以上
機能追加した場合	0.14% (月間 60 分以内)	0.07% (月間 30 分以内)

### 【基準となる前提条件・制約条件】

- ・ 対象サービスの全面停止を対象とする
- ・ 停止時間とは、障害および計画外停止ならびに計画停止の予定時間超過による全面停止の時間を示す

## 2.5. 計画外停止

### 【定義／目的】

当該システムで定める計画的な停止および障害によるダウンを除いてどの程度停止したか

### 【目標値の切り口】

月間の計画外停止の発生回数

### 【目標値】

月に 1 回

### 【基準となる前提条件・制約条件】

対象コンテンツに関して、30 分以上のオンラインサービスの全面停止を実施する場合で、かつ下記の①②③を満たさないものは、計画外停止に該当する。

#### ① 事前通知に関する制限

30 分以上のオンラインサービスの全面停止をする場合、エンド・ユーザー様向けの案内を、停止予定日の 1 週間以上前に完了していること

#### ② AWS クラウドサービスに起因する制限

AWS クラウドサービスそのもののメンテナンスまたは障害に起因するサービス停止であること

#### ③ 緊急停止規則に則る項目

「緊急停止規則」の「2. 緊急停止実施後のサービスレベル上の取り扱い基準」により、計画外停止とはみなされない場合

## 2.6. サービスの品質

### 2.6.1 要求応答時間

[定義/目的]

エンド・ユーザーのある入力から結果が戻ってくる、あるいは処理が完了するまでの時間

[目標値の切り口]

基準平均時間

[目標値]

平均 8 秒以内

[基準となる前提条件・制約条件]

計測日、時間帯は、エンド・ユーザー様営業日の 10:00 - 18:00

### 2.6.2 負荷耐性

[定義/目的]

同時アクセスできるエンド・ユーザー数

[目標値の切り口]

利用時間帯における 1 分間あたりの接続ユーザー数

[目標値]

Edition Flex : 同時アクセス 20 ユーザーまで

Flex Client : 同時アクセス 100 ユーザーまで

[基準となる前提条件・制約条件]

※計測日、時間帯は、エンド・ユーザー様営業日の 10:00 - 18:00

※Flex を連携利用している Flex Client の 5 人に 1 人が Flex を利用している状態を想定。

## 2.7. バックアップ

### 2.7.1 バックアップ仕様

【DB サーバー】

異なるアベイラビリティ・ゾーンで多重化されデータを逐次複製。  
スナップショットを日次で 30 世代バックアップ。

【アプリケーションサーバー】【Flex サーバー】

Amazon Machine Image(AMI)を日次で 7 世代バックアップ。

### 2.7.2 リストア仕様

バックアップデータからの復旧作業が発生した場合、復旧作業内容や復旧時期については、エンド・ユーザー様と調整のうえ実施する。

障害の内容によってリストア手順は異なります。

- ① AMI からのリストア
- ② 複製されたデータからのリストア
- ③ ダンプしたデータからのデータベース復旧

いずれの場合にも、複製データの範囲でのリストアサービスとなり、100%のデータ復旧を保証するものではありません。

【リストア対応時間について】

復旧に関しては当日サポート時間内に復旧を目標としバックアップデータはバックアップ時点の状態に戻すことを前提とします。



## 2.8. 障害発生時の対応

### 2.8.1 一次回答時間

ユーザー業務が中断する障害の報告を受けてから、エンド・ユーザー様に一次回答されるまでに要する時間の目安。

#### ■優先度別レスポンス目安

問題の優先順位	定義	応答目標時間	完了指針
優先度 1	実環境における障害で、 業務遂行上、重大な影響 ・サービスが完全に停止し、業務を適切に続行できない	4 営業時間	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る
優先度 2	業務遂行に相当程度の影響 ・ソフトウェアの機能に問題があり業務を円滑に遂行できない	1 営業日	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る或いはエンド・ユーザー様が情報提供を受けた後、10 営業日を経過してもレゾロジックに対し返答がなかった時
優先度 3	業務への影響が少ない ・問題の回避が可能でありソフトウェアの使用にも大きな影響が少ない	5 営業日	エンド・ユーザー様が回避策または問題解決に必要な情報を受取る或いはエンド・ユーザー様が情報提供を受けた後、10 営業日を経過してもレゾロジックに対し返答がなかった時

上記の応答目標時間はすべて営業時間であり、夜間、週末、休日を含まない。

発生した問題の原因を製品による可能性があると判断した時点からの応答目標時間の目安である。

当日回答の目安は営業日サポート終業時間 4 時間前までに受けた優先度 1 の案件である。

## 2.8.2 連絡体制

### ■サポート時間

- ・メールサポート受付時間・・・24 時間下記のメールアドレスにて受付  
サポート受付メールアドレス (support-flex@reso.co.jp)
- ・メールによるサポート対応時間・・・当社営業時間 10:00～18:00 (12:00～13:00 は除く)
- ・電話による受付について・・・障害時に限りエンド・ユーザー様の特定の担当者から電話(050-1746-2705)へ第一報を頂くことは可能ですが、電話でご連絡頂いた際も障害内容、Q Aの詳細はメールにてご連絡頂けますようお願い致します。
- ・その他のサポート窓口の設置について  
上記以外のサポート窓口として、インシデント・トラッキングシステム (Trac, redmine など) を設ける事が望ましいと両社の合意がある場合には、両者の協議によって定められたインシデント・トラッキングシステムにてご連絡いただけます。この場合の受付時間もメールによる受付時間に準じます。

### ■アプリケーション障害発生時連絡体制

連絡窓口	対応時間	一次回答連絡元	回答時間 (目安)	備考
保守担当者全員へのメール連絡 (専用メーリングリスト)	当社営業時間内 10:00～18:00 ※12:00～13:00 を除く	エンド・ユーザー 様ご担当	障害レベルに応じ 4 時間、翌日、5 営業日以内に一次 回答	・ 電話連絡は営業時間内 (10:00～18:00) で、特定の担当者のみ可。 ・ 契約時間外の電話対応は不可 ・ 営業時間外の連絡の場合、翌営業日、営業時間より受付、対応開始

※復旧スケジュール/復旧手順を早期に決定し速やかにエンド・ユーザー様へ報告を行う。

### ■AWS 障害対応連絡体制(レゾロジック側が AWS 障害を確認した場合)

報告連絡元	対応時間	障害発生報告時間	備考
レゾロジック 保守担当	当社営業時間内 10:00～18:00 ※12:00～13:00 を除く	状況確認後すみやかにレゾ ロジック保守担当より連絡	・ 営業時間外の発報の場合、翌営業日営業時間より受付、対応開始 ・ 当日“対応”目安は営業日 13:00 迄の発報

※AWS の回線、コア障害に関しては、AWS アナウンスをエンド・ユーザー様へ報告を行う。

※EC2 インスタンス：シングル構成の場合、障害時には日時バックアップデータの範囲で復旧します。冗長化構成の場合は、片方に障害が発生した場合もサービスは維持される。障害時はエンド・ユーザー様への連絡は上記連絡体制にて実施する。

復旧スケジュール/復旧手順を早期に決定し速やかにエンド・ユーザー様へ報告を行う。

対応後完了報告書を提出する。

## ■ 障害パターン別一次対応内容

分類	対応内容	備考
標準時間内 AWS 障害 (AWS 障害発報)	AWS アナウンスを一次回答	当日“対応”の目安は営業日 17:00 迄の発報
標準時間外 AWS 障害 (AWS 障害発報)	AWS アナウンスを一次回答	翌営業日営業時間より受付・対応開始
標準時間内 AP 障害	障害レベルに応じ 4 時間、翌日、5 営業日以内に一次回答	当日“対応”の目安は営業日 13:00 迄の発報
標準時間外 AP 障害	障害レベルに応じ 4 時間、翌日、5 営業日以内に一次回答	翌営業日営業時間より受付・対応開始
標準時間内 DB サーバー障害	バックアップデータによる復旧対応	当日“対応”の目安は営業日 13:00 迄の発報
標準時間外 DB サーバー障害	バックアップデータによる復旧対応	翌営業日営業時間より受付・対応開始

## 2.8.3 災害対策

※災害発生時のデータ保障は行わない。

代替手段として、異なるアベイラビリティ・ゾーンにてデータベースの逐次バックアップを、各サーバーの AMI (Amazon マシイメージ) を東京リージョンと大阪リージョンにそれぞれ毎日 (7 世代まで) 取得することで災害発生時のデータ損失リスクを担保します

## 2.9. セキュリティ

### 2.9.1 監査ログ

[定義/目的]

各ユーザーのログイン状況把握し、監査があった場合に証明出来る証跡を残す。

[内容]

ユーザーのログイン履歴を出力する。

【ログ保管対象】

A : サーバーログイン履歴

B : DBログイン履歴

【ログの/抽出頻度/保管期間】

ログの保存は一年とする。

### 2.9.2 監視 (デバッグ) ログ

[定義/目的]

障害発生時のアラート。原因特定に使用。

[内容]

障害発生時の把握、原因特定が出来るログを出力。

システムリソースの利用状況に関するアラートを監視。

[異常検知の実装方法]

CPU 使用率の監視 :

5 分間隔で連続して 2 回、EC2 インスタンスの平均 CPU 使用が 80 パーセントを超えた場合に警告メールを受け取ります。

メモリ使用率の監視 :

5 分間隔で連続して 2 回、EC2 インスタンスの平均メモリ使用が 80 パーセントを超えた場合に警告メールを受け取ります。

ディスク使用率の監視 :

ディスク使用率が 80 パーセントを超えた場合に警告メールを受け取ります。

### 2.9.3 Virtual Private Cloud (VPC) 構築

Virtual Private Cloud (VPC) を構築して、全てのサーバー（アプリケーションサーバー、DB サーバー、ファイルサーバー、など）はプライベートアドレスで運用しセキュリティを高めます。

### 2.9.4 Elastic Load Balancing (ELB) 構築

外部とサーバーとの間に Elastic Load Balancing(ELB)を構築します。

負荷分散のためにアプリケーションサーバーをロードバランスするだけでなく、単独のアプリケーションサーバーで運用する場合も、SSL アクセラレータ機能と HTTP サービスの監視に利用します。

### 2.9.5 Security Group(SG)設定

ELB 用、WEB サーバー用、DB サーバー用に各種セキュリティグループを作成して割り当てを行います。ポート単位でアクセス元の IP アドレスを制限します。

ただし共用サーバーサービスの場合は HTTP ポートの IP 制限は出来ません

### 2.9.6 セキュリティアップデート

サーバーOS やデータベースサービス、Web サービス、サーバーサイドスクリプトなどの脆弱性を回避するパッチプログラム等が公開された場合には、当社がパッチの適用可否を判断しアップデートを行います。

- 弊社営業時間内に事前予告をした上で行います
- WindowsUpdate を自動化する場合は弊社時間外の指定が可能です

### 2.9.7 ウィルス対策

高いウィルス検出率を誇る ESET File Security を全てのインスタンスに採用

### 2.9.8 Web アプリケーション脆弱性診断

Web アプリケーションのセキュリティ対策の一環として、IBM Security AppScan によるセキュリティテストを年 1 回実施しています。

※標準版のみです。(カスタマイズ部分は対象外となります。)

※カスタマイズをされた場合、当該部分の脆弱性診断は有償対応となります。

## 第3章 緊急停止規則

---

### 3.1. 緊急停止実施のプロセス

以下の①～③のプロセスを原則として事前に書面（メールを含む）にて実施する。

但し、夜間・休日等、書面での連絡が困難な場合は、電話での連絡を可とし、事後に書面による手続きを行う。

①システムの緊急停止を実施する旨をエンド・ユーザー様へ連絡する。

②エンド・ユーザー様は①の伝達事項に関して、妥当性を判断する。

1.具体的な停止の理由 2.実施しない場合の影響（リスク） 3.停止範囲（予定時間、影響コンテンツ等） 4.広報実施の見解

但し、妥当でないと判断した場合は、その理由と条件を明らかにした上で再度エンド・ユーザー様へ必要性の確認等を行う。

③その後、利用者の立場から妥当性を検証した上で、停止可否の判断を行い、妥当と判断した場合はユーザー広報を行う。

### 3.2. 緊急停止実施後のサービスレベル上の取り扱い基準

以下の①～③の条件を全て満たす場合は、原則として緊急停止を計画外停止とはみなさないこととする。

①停止を実施する目的が以下の何れかに該当すること。

- ・緊急に対策を要する重大なセキュリティ上の問題に対処する場合
- ・喫緊にサービス停止の発生が懸念される状況を検知し、それらを回避する、あるいは影響を最小限に抑えるための停止である場合

②緊急停止実施に関するプロセス に則って停止が行われていること。

③停止範囲の内容を遵守していること。

## 第4章 QAサポート

### 4.1. QAサポート体制／サポート時間

- ・メールサポート受付時間・・・24時間下記のメールアドレスにて受付  
サポート受付メールアドレス (support-flex@reso.co.jp)

システムの利用に関するお問い合わせ

連絡窓口	対応時間	回答時間	備考
QAサポート担当 者全員への メール連絡(専用 メールリング リスト)	当社営業時間内 10:00～18:00 ※12:00～13:00を除く	質問の内容により 連絡から回答まで1～2日 を目安とする	・メールでの回答とする。 ・営業時間外のお問い合わせの場合、翌 営業日営業時間より受付、対応開始

・お問い合わせ内容はマニュアルに記載されている範囲になります。クライアントOSやブラウザの操作方法などに対するお問い合わせは対象外となります。

- ・その他のサポート窓口の設置について

QAサポート窓口として、インシデント・トラッキングシステム(Trac、redmineなど)の方が望ましいと両社の合意がある場合には、両者の協議によって定められたインシデント・トラッキングシステムにてご連絡いただきます。ご質問の回答は当該インシデント・トラッキングシステムでの回答となります。

この場合の受付時間もメールによる受付時間に準じます。

## 第5章 用語集

用語	説明
A M I	<b>A</b> <b>m</b> <b>i</b> <b>Amazon Machine Image</b> 。インスタンスを構成する管理情報を含む完全なマシンイメージデータ。
A W S	<b>A</b> <b>w</b> <b>s</b> <b>Amazon Web Services</b> 。Amazon.com により提供されているクラウドコンピューティングサービスです。 当社は、amazon のクラウドを活用したコンサルティング、ソフトウェア提案を支援するパートナー制度である「AWS Partner Network」の一員です。
E L B	<b>E</b> <b>l</b> <b>b</b> <b>Elastic Load Balancing</b> 。 インターネットに面して配置することが可能で、ELB にグローバルなアドレスを与え、VPC 内のマシンには ELB からのトラフィックだけに制限を設けます。 負荷分散のためのロードバランス機能、SSL アクセラレータ機能を提供し、VPC 内のアプリケーションサーバーの負荷を軽減します。
V P C	<b>V</b> <b>p</b> <b>c</b> <b>Virtual Private Cloud</b> 。AWS クラウドの論理的に分離したセクションを確保し、ここでプライベートアドレスによる仮想ネットワークを構築する事ができます。 インターネットから直接アドレス指定されたくないインスタンスに使用でき、セキュリティを向上させます。
アベイラリティ・ゾーン	仮想サーバーがホスティングされているロケーション（場所）の最小単位。同じ地域（リージョン）のロケーション内であっても、異なるアベイラリティ・ゾーンにデータの複製を持つ事により AWS 障害発生時によるリスクを分散させます
インスタンス	AWS 上における、CPU、メモリ、ストレージ、ネットワークキャパシティの組み合わせの単位。





**RESOLOGIC**