

Synergy!LEAD サービス品質保証制度(Service Level Agreement)

第1章 総則

1. 総則

「Synergy!LEAD」サービス品質保証制度(以下「本制度」という)は、シナジーマーケティング株式会社(以下「弊社」という)が、Synergy!LEAD 契約規定(以下、「本規定」という)に基づき契約者に対して提供する「Synergy!LEAD」の品質保証について定めるものです。

2. 用語の定義

本制度において使用する用語は、下記を除き本規定に従います。
・「SFDC」とは、セールスフォース・ドットコム社ならびにセールスフォース・ドットコム社の提供するサービスを指します。

第2章 保守・運用

1. 監視体制

本システムの正常動作を監視するサーバを設定、運用しており、24時間365日の監視を実現します。監視サーバは5分おきに、本システムを構成する全機器に対し、以下例示する項目を確認します。

- ・PING応答があるか
- ・各種ネットワークサービスが応答するか(HTTP、DB接続など)
- ・負荷が一定値以下か
- ・ハードディスクの使用率が一定値以下か

※監視項目はこれだけではなく、各機器の役割によっても異なります。

2. 連絡体制

障害の発生やメンテナンス作業時は、以下手段によって速やかに連絡を行います。

- Synergy!LEAD サポートページに記載
(<https://www.synergy-marketing.co.jp/cloud/synergylead/support/>)
- Synergy! LEAD システム管理者として登録されているアドレス宛にメールにて
- 弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメールにて

障害時の一次連絡の際には詳細が把握できていないことが予想されます。障害の影響範囲や復旧予定に関する情報が更新されたり、システムが復旧した際にも、上記 a~c のいずれかで随時速やかに連絡します。

3. 定期メンテナンス

3ヶ月に1度程度、本サービスの安定稼働や性能向上のために本システムの一部または全部を停止してメンテナンス作業を実施します。

(1) 事前連絡

実施に当たっては、緊急の事態(セキュリティ上の脅威、システム障害若しくはその差し迫った恐れがある場合など)をのぞき、2週間前までに作業日時、サービス停止時間および範囲を連絡します。

(2) 停止時間の目安

- 1回のメンテナンス作業における停止時間の合計は以下を目標とします。
 - ・クライアント機能で最大8時間以内
 - ・コンシューマ機能で最大4時間以内

(3) 停止時間中の代替手段

定期メンテナンス作業の日時および作業に伴う停止時間はサービスへの影響が最小となるよう日本時間の金曜午後9時から月曜午前3時までの週末の時間帯に予定することとする。一部サービスの代替手段についても可能な範囲で検討します。

4. システム冗長性

本システムを構成するネットワーク機器およびサーバは複数台で構成しており、故障時でも、本サービスの継続または早期復旧を可能とします。特にディスク装置に関しては同一データを複数のディスクへ同時に書き込むことによりデータの損失を防ぎます。

5. データバックアップ

上記冗長性によってもデータの消失が防げなかった場合に備え、1日1回、本システムの全データをバックアップします。バックアップデータの保持期間は1週間です。またバックアップデータを用いた本システムの復旧手順を作成し、不定期に復旧訓練を行っています。

※ユーザ操作によるデータ削除からの復旧について

これらバックアップは、データの完全な消失を防ぐためのもので、ユーザ操作によるデータ削除や上書きから保護するためのものではありません。重要なデータに関してはご利用者様自身によるバックアップをお願いします。

6. セキュリティ

本サービスはSFDCの提供するForce.comプラットフォーム上で提供され、クライアント機能のセキュリティサービスについてはSFDCが提供するサービスのセキュリティに準じるものとなりますが、別途Force.comとAPI通信を行うSynergy!アプリケーション群については以下のセキュリティポリシーを設定しています。

(1) 物理的な保護

本サービスを構成する機器はデータセンターに設置され、適切な環境での動作を保証します。施設への入室、および機器を取めるラックの施錠も厳重に管理されています。

(2) 不正アクセス防止

ファイアウォールと不正侵入防止装置を適切に設定・運用しており、不正なアクセスや侵入の試みからシステムを保護しています。

(3) 通信の暗号化

Webブラウザとシステム間の通信を暗号化しています。処理速度を重視して、システム内部のデータは暗号化しておりません。

(4) ウィルス対策

本システムでは、外部からの受信メールおよび外部からの入力ファイルに対するウイルスチェックを実施しています。

(5) ユーザ認証

クライアント機能へのログインには弊社が発行するクライアント証明書、ユーザID、およびパスワードが必要です。

※Synergy!LEAD 利用者には提供されません。

(6) クライアント証明書

クライアント証明書はご契約者様毎に発行し、年に1回更新を行います。

※Synergy!LEAD 利用者には提供されません。

(7) ログ監視

本システムを構成する各サーバにおける弊社保守作業は全て自動的に記録されます。特にログイン失

敗など、セキュリティに関わる事象については複数の関係者にメールで通知するよう設定しております。

(8) 脆弱性対策

以下に例示する基本ソフトウェアについて、セキュリティに関する更新が公開された場合、是非を検討の上通常1ヶ月以内に本システムへ適用いたします。

- ・OS
- ・WEBサーバ
- ・DBサーバ

(9) 個人情報の取り扱い

保守・運用担当者、開発者、その他スタッフが調査等の目的で本システム内部のデータを直接閲覧、操作することはありません。ただし、特にご契約者様より依頼を受けて行う場合はその限りではありません。

第3章 カスタマーサポート

1. サービス概要

操作方法や仕様に関するご質問、ご要望並びに不具合の報告を承ります。ただし、本システム、あるいは本システムのご利用に関係する事項とします。

2. 回答時間

土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始(12月28日から1月4日)、および弊社所定の休日を除く、平日10:00~12:00 および13:00~18:00を回答時間とします。
配信関連バッチの処理異常など、メール配信が機能しない場合、およびサービス利用不能となるシステム障害においては土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始(12月28日から1月4日)であっても第2章2.連絡体制にもとづき、連絡をさしあげることがあります。

3. 問い合わせ方法

- ・電子メール support@synergylead.jp

4. 回答期限

カスタマーサポートへのお問い合わせには通常翌営業日までに回答をいたします。

第4章 稼働率について

第1節 クライアント機能月間稼働率

1. 目標値

クライアント機能の月間稼働率が99%以上となることを目標とします。

クライアント機能の稼働とは、Synergy!LEADのwebアプリケーションを操作できることを指します。SFDCのwebアプリケーションの操作は対象ではありません。

これが得られない時間を停止時間とし、当月のサービス提供時間を以下のように計算します。

| |
|-------------------------|
| 当月のサービス提供時間[分] |
| = 当月の日数×24×60 - 除外時間[分] |

その上で、月間稼働率は以下のように計算します。

| |
|---|
| 月間稼働率[%] |
| = (当月のサービス提供時間[分] - 停止時間[分]) ÷ 当月のサービス提供時間[分] × 100 |

ただし、除外時間とは、以下の場合を意味します。

- 弊社が2週間以上前に通知を行う計画停止時間。
- SFDCにより生じた停止時間 (Force.com プラットフォームまたは Force.com プラットフォーム API に起因する場合など)
- 弊社が合理的に管理できない事由により生じた停止時間。当該事由には不可抗力、行政行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ、ストライキその他の労働争議(弊社の従業員によるものを除く)を含みますが、これらに限定されません。

2. 停止時間の計測方法

クライアント機能が停止したと弊社が判断した場合、その原因となるシステム障害の発生時刻から、状況が収束するまでの時刻を停止時間として記録します。

定期メンテナンスにより事前に告知された停止時間を超えた場合、超えた時間も停止時間として記録します。

第2節 コンシューマ機能月間稼働率

1. 目標値

コンシューマ機能の月間稼働率が99%以上となることを目標とします。

コンシューマ機能の稼働とは、

- ・WEBフォーム機能
- ・クリックカウント機能

のいずれもが、一般ユーザから利用できることを指します。

月間稼働率の計算方法と停止時間の計測方法は、クライアント機能に準じます。

2011年2月1日制定

2011年12月1日改定

2012年6月26日改定

2012年12月1日改定

2013年11月19日改定

2014年2月3日改定

2014年5月15日改定

2018年11月1日改定

2019年5月13日改定

※「個人情報の取り扱いについて」

申込書にご記入頂いたお客様の個人情報は、右記の通りお取り扱いいたします。
なお、右記に同意頂けない場合には、本サービスを提供させていただく事ができません。

<利用目的>

- ◆お問い合わせへの対応
- ◆本サービスに関連する通知、ご利用料金の請求
- ◆催物や新商品の案内
- ◆弊社のサービス改善または新サービス開発のためのアンケート