

Synergy! LEAD サービス品質保証制度

2021 年 8 月 24 日付 SLA の変更に関する新旧対照表

【変更前】	【変更後】	【改定理由】
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、 <u>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。</u> ・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。	1. 監視体制 本システムを 24 時間 365 日 で監視します。 以下例示する項目を確認します。 ・ <u>サービスが起動しているか</u> ・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 ・ <u>リソースの利用率が一定値以下か</u> ※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。	この度、サーバを AWS に移します。 これにより、監視対象や監視方法について、表現を修正させていただきます。 24 時間 365 日の監視体制 についての変更はございません。 尚、監視方法については、その時々最適な技術を用いて行いますため、 SLA 内に方法は記載いたしません、本日時点では行っている具体的な監視方法は以下の通りでございます。 ・監視ツールによる情報の収集 ・異常検知値時の通知 ・収集したサービスの情報の分析
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。 a.Synergy!LEAD サポートページに記載 （ https://www.synergy-marketing.co.jp/cloud/synergylead/support/ ） b.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 c.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	2. 連絡体制 障害の発生やメンテナンス作業時は、以下 <u>のいずれかの手段</u> によって速やかに連絡を行います。 a.Synergy!LEAD サポートページに記載 （ https://www.synergy-marketing.co.jp/cloud/synergylead/support/ ） b.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 c.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	現在まで、障害の発生やメンテナンスについて、障害の規模などを勘案し、 a～c のいずれかの手段でご連絡させていただいております。 連絡体制に変更はございませんが、複数のお客様から、「 a～c のいずれか」なのか「 a～c の全て」なのかが分かりづらいというご指摘を頂いたため修正させていただきます。 （こちらの変更は AWS 化とは関係はございません。）
4. システム冗長性 本システムを構成するネットワーク <u>機器</u> 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 <u>ディスク装置</u> に関しては同一データを複数の <u>ディスク</u> へ同時に書き込むことによってデータの損失を防ぎます。	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 <u>ストレージ</u> に関しては同一データを複数の <u>ストレージ</u> へ同時に書き込むことによってデータの損失を防ぎます。	AWS 化に伴い、物理的なサーバや機器を前提としなくなったため、表現を修正させていただきます。
6. セキュリティ （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 <u>動作を保証</u> します。 <u>施設への入退室、および機器を収めるラックの施錠</u> も厳重に管理されています。	6. セキュリティ （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、適切な環境でサービス提供します。 <u>施設への入退室、およびアセットやデバイスへのアクセス</u> は厳重に管理されています。	AWS 化に伴い、物理的なサーバや機器を前提としなくなったため、表現を修正させていただきます。