

# Dojo ナビ品質保証

## 対象サービス

- 対象サービス
  - Dojo ナビ

## サポート

- 問い合わせ対応時間
  - メール受付時間：24 時間 365 日
  - メール対応時間：営業時間内 平日 10:00～17:00（年末年始・土日・祝祭日除く）
  - ※ 業務時間外に頂いたお問い合わせは、翌営業日中に一次対応致します。
- 対応方法
  - メールによる対応

## データ管理

- バックアップ
  - 毎日バックアップを作成
- データの消去
  - Dojo ナビ関連データ（ユーザデータ、シナリオデータ、ログ・ファイル等）
  - プラン解約の翌日から 30 日後にデータを消去（解約後 1 ヶ月間はデータを保管）

## 可用性・信頼性

- サービス時間
  - 24 時間 365 日（計画停止/定期保守を除く）
  - セキュリティ対応やシステム稼働に重要な影響がある場合は、緊急メンテナンスを実施する可能性あり。
- 定期メンテナンス
  - 毎月第 2 土曜日の AM1 時～3 時までは定期メンテナンスと致します。※ 日本時間
- 計画停止予定通知
  - 1 週間以上前に、メールなどで利用責任者にご通知いたします。
- サービス稼働率
  - 99.9%を目標に運用（定期メンテナンス、計画停止を除く）
  - ※ 稼働率の定義は下記に記載
- バージョンアップ方針
  - サービスのバージョンアップは、各顧客に了承をいただいたうえで実施

#### ■ 障害時対応

障害通知のシステム監視を常時実施し、障害発生時には 運用マニュアルに沿って対応します。

#### ■ システム監視基準

弊社が定める監視項目・監視間隔にて監視を実施

### 稼働率の定義

#### ■ 稼働率計算式

月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

例) 月間障害時間が 1 時間の場合

$(720\text{h} - 1\text{h}) \div 720 \times 100 = 99.9\%$

#### ■ 障害時間の定義

以下の状態に陥った場合、障害が発生したとみなします。

1. 利用者が対象サービスに全くログインできない状態

以下のいずれかの状態は、障害時間とみなしません。

1. 定期メンテナンス時間帯

2. 緊急メンテナンス時間帯 (アナウンスあり)

#### ■ 障害時間の開始時刻と終了時刻の定義

開始時刻

弊社が定めるシステム監視による障害検知時刻

終了時刻

緊急メンテナンス開始時刻、または、弊社が定めるシステム監視による障害検知の収束時刻

### セキュリティ

#### ■ 公的認証取得

プライバシーマークを取得 (※ISO27001 (ISMS) 、ISO27017 を取得予定 )

#### ■ 暗号化

通信データについては全て暗号化

#### ■ IP 制限

ユーザ様の要望に応じて対応