

## 「CoNNECT+」(コネクトプラス) サービスレベル定義書

### (1) 本定義書の目的

- ・ 本定義書は、ダイキン工業株式会社(以下「当社」と記載)が提供する「CoNNECT+」(コネクトプラス)サービスに対し、ご利用いただくユーザ(以下「利用ユーザ」と記載)へ、サービスレベルを開示するものです。
- ・ 本定義書に書かれているサービスレベルに対し、万が一、設定値外になった(達成できなかった)場合においては、当社は設定値内に収める努力を行うものであり、損害賠償等は会員規約に基づきます。
- ・ 本定義書は、ユーザ登録時に「会員規約」に同意された利用ユーザ、もしくは、同意される予定のユーザへ開示するものであり、不特定多数へ開示するものではありません。

### (2) 前提条件

#### 1. サービスの内容(範囲)

- ・ 名称: 「CoNNECT+」(コネクトプラス)
- ・ 利用ユーザにて、顧客、機器、サービス情報の管理を簡単に行える ITサービスです。
- ・ 会員規約に同意のうえ当社所定の会員登録をされた利用ユーザは、当該会員登録完了後に会員としての資格を有します。
- ・ 本サービス上に登録するデータは、利用ユーザにて管理頂きます。また、本サービスに登録されたデータの著作権等の権利、制作上の品質、紛失、その他問題に対しては、当社は責任を負いません。
- ・ 当社は、本サービスの運用業務(サーバの管理、システム開発、運用・保守)の全てを凸版印刷株式会社(以下「運用委託会社」と記載)に委託して運用しています。
- ・ 当社では、サービスを安定提供できるように努めます。

## 2. 動作保証環境

- 動作保証環境

プラットフォーム	対象
Windows	OS:Windows10 ブラウザ:InternetExplore 11、Chrome(最新)、FireFox(最新)
Macintosh	OS:MacOSX(最新) ブラウザ:Safari(最新)

- 上記、動作保証環境下においても、利用ユーザ特有の環境依存によるサービス品質低下に対しては、保証を行いません。

## 3. サービスの変更・終了

- 会員規約に基づきます。

## 4. 本定義書以外の事項

- 本定義書に記載されていない事項に対しては、会員規約に準ずるものとします。

(3) 提供するサービスレベル

※本項目は、運用委託会社である凸版印刷が規定するサービスレベルに基づきます。

A. 可用性

項番	項目	設定値
A-1	サービス時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24 時間 365 日</li> <li>・但し、計画停止/定期保守を除く</li> </ul>
A-2	定期保守時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週木曜日 18:00～24:00 のうち、当社が必要とした場合</li> </ul>
A-3	計画停止予定通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1週間前に本サービスログイン画面にある「更新情報」にて告知</li> <li>・但し、緊急を要する場合は、前日までに通知、もしくは予告なく実施する場 合がある</li> </ul>
A-4	サービス稼働率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・99.95%以上</li> </ul>
A-5	ディザスタリカバリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遠隔地でのデータ保管および予備システム無し</li> </ul>
A-6	重大障害時の代替手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発生時に別途機器を用意し、バックアップからの復旧を実施</li> </ul>
A-7	アップグレード方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期保守にて、バージョンアップおよびパッチ適用を実施</li> </ul>

B. 信頼性

項番	項目	設定値
B-1	平均復旧時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェア以外に起因する障害:1 時間以内</li> <li>・ハードウェアに起因する障害:24 時間以内</li> <li>・但し、運用委託会社の営業時間内に障害検知をした場合に限る</li> </ul>
B-2	システム監視基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動監視システムによる OS およびソフトウェアを監視</li> </ul>
B-3	障害通知プロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動監視システムにより、運用委託会社システム管理者へメール通知</li> <li>・運用委託会社より当社の担当窓口へメールにて連絡</li> <li>・利用ユーザへは本サービスログイン画面にある「更新情報」にて通知</li> </ul>
B-4	障害通知時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用委託会社より当社の担当窓口へ2 時間以内</li> <li>・但し、運用委託会社の営業時間内に障害検知をした場合に限る</li> </ul>
B-5	障害監視間隔	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5 秒～1 時間間隔で自動監視(監視対象により異なる)</li> </ul>
B-6	サービス提供状況の報告 方法/間隔	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月 1 回のログレポートを、運営委託会社から当社の担当窓口へメール送付</li> </ul>
B-7	ログの取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Apache、Tomcat、Oracle、CoNNECT+:90 日保管</li> <li>・syslog:4 週間保管</li> </ul>

C. 性能

項番	項目	設定値
C-1	オンライン応答時間	・データセンター内の平均応答時間 5 秒、最大 10 秒 (CoNNECT+顧客一覧 起動時間)
C-2	バッチ処理時間	・定期的に実施しているバッチ処理はない

D. 拡張性

項番	項目	設定値
D-1	カスタマイズ性	・カスタマイズはできない
D-2	外部接続性	・外部接続はない
D-3	同時接続利用者数	・制限無し(ベストエフォート型) ・但し、回線帯域およびサーバ負荷により、アクセス集中時にはレスポンス低下の可能性あり

E. データ管理

項番	項目	設定値
E-1	バックアップの方法	・初回:フルバックアップ、週次:初回との差分バックアップ、日次:週次との差分バックアップを実施 ・当社起因での障害の場合は、バックアップデータより復旧を行う ・利用ユーザの不幸にて、データ損失した場合の復旧は行わない
E-2	バックアップデータの保存期間	・14 日間のバックアップデータを保持
E-3	データ消去の要件	・利用ユーザにて、画面上よりデータ消去可能 ・但し、サービスから出力した帳票・データはこの限りではない

F. セキュリティ

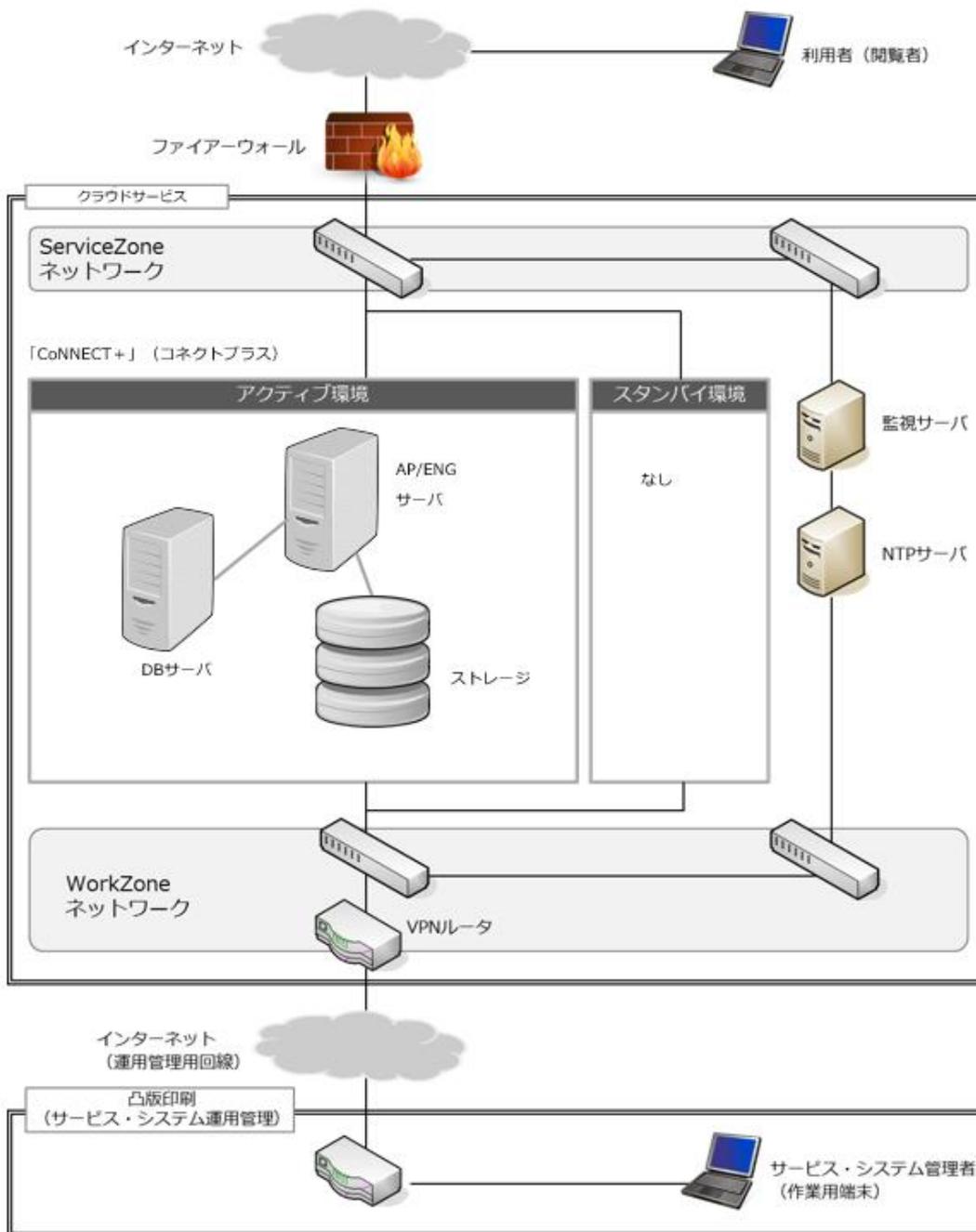
項番	項目	設定値
F-1	公的認証取得の要件	・プライバシーマーク 2007 年11月取得(運用委託会社)
F-2	アプリケーションに関する 第三者評価	・運用委託会社内/脆弱性診断による診断実施 ・運用委託会社内セキュリティ監査部門による年1回の監査あり
F-3	情報取扱者の制限	・利用ユーザデータへのアクセスは、当社システム管理者および運用委託会社システム管理者のみに限定される
F-4	情報取扱い環境	・当社システム管理者および運用委託会社システム管理者は、最小限に限定される ・利用ユーザデータへのアクセスは、限定した端末のみであり、端末設置場所は IP アドレスによる制限、および、ID による認証がなされている
F-5	通信の暗号化レベル	・システム管理に必要なサーバへのアクセスは、VPN のみ

H. ファシリティ

項番	項目	設定値
H-1	施設建築物	・免震構造(1995年の阪神大震災以降に施行された日本の耐震基準に対応) ・準拠法令(都市計画法・建築基準法・消防法)
H-2	非常用電源設備	・UPS(無停電電源装置)の冗長構成 ・発電機(36時間以上供給可能)
H-3	消火設備	・鎮火装置(充水型、二重連結予作動式、またはガス式スプリンクラーシステム) ・自動火災検出装置(煙検出センサー)
H-4	空調設備	・作業員とシステムが、温度と湿度を適切なレベルになるよう監視してコントロール ・空調設備の予備機あり ・漏水センサー
G-5	セキュリティ	・24時間 365日運用体制 ・ビデオ監視カメラ、最新鋭の侵入検出システム、その他エレクトロニクスを使った手段を使用 ・権限を付与されたスタッフが 2 要素認証を最低 2 回用いて、データセンターのフロアにアクセス
G-6	ネットワーク	・インターネット回線二重化 ・ファイアウォールによるアクセス制御 ・24時間 365日監視運用

(4) システム構成

システム構成図は以下の通りであり、詳細内容を以下a. ～b. に記載する。



a. 監視

項番	項目	設定値
a-1	死活監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プラットフォーム(Apache、Tomcat、Oracle)</li> <li>・サーバ(ping)</li> <li>・通信機器</li> </ul>
a-2	障害監視	監視サーバにより自動監視
a-3	時刻同期	NTP
a-4	ウイルスチェック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウイルスチェック:ウイルスワクチンソフトにより対応</li> <li>・パターンファイル更新間隔:1日1回以上</li> </ul>
a-5	記録(ログ等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Apache、Tomcat、Oracle、CoNNECT+:90日間保管</li> <li>・syslog:4週間保管</li> </ul>
a-6	セキュリティパッチ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JPCERT/CCより随時セキュリティ問題に係る情報を入手</li> <li>・脆弱性の重要度に応じて、パッチ適用の判断を行うようにしている</li> <li>・パッチ適用は、定期保守にて実施する</li> </ul>

b. ネットワーク

項番	項目	設定値(現行)
b-1	回線	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット回線を使用</li> <li>※IDC(サーバ設置拠点)と利用者との間のユーザ接続回線に関する責任は負わない</li> </ul>
b-2	推奨帯域	<ul style="list-style-type: none"> <li>無し</li> <li>但し、帯域の状況により応答性能・閲覧速度が左右される場合がある</li> </ul>
b-3	ファイアウォール	有り
b-4	不正侵入検知	無し
b-5	ネットワーク監視	有り
b-6	セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用管理用回線はインターネットVPNを使用し、運用委託会社の運用保守拠点からの接続のみに限定されている</li> <li>・当社管理用の作業用端末の使用者は限定されており、また作業用端末の配置場所も入退室制限された場所になっている</li> </ul>