サービス品質保証制度（SLA）

制定日：2019年09月30日
改定日：2025年04月01日

第1条（SLAの範囲）
本SLAは、TECH CREW株式会社（以下、「当社」という）が提供する「人事CREW」（以下、「本サービス」という）について適用されます。

第2条（SLAの内容）
本SLAは、以下のとおりとします。

項目　概要　サービスレベル
サービス時間
　本システム利用可能時間
　　24時間 / 365日 ※システムメンテナンスなどのため、システムを停止する場合があります。※この時間に関しては、本システム利用可能時間に含めません。※システムメンテナンス内容については、事前に管理アカウントのメールアドレスにご連絡いたします。※お客様環境の問題等、当社外の設備・装置・サービスに起因する問題については、当社の責任対象外となります。
　サービス稼働率
　　98%を目標に運用します。（実稼動時間 / 利用可能時間）
　サポート受付時間
　　9:30～12:00、13:00～17:30 (土日祝祭日、弊社休業日除く)
サポート
　Eメール・電話によるサポート
　　本サービスの操作方法・不明点等について、Eメールまたは電話にてサポートいたします。※Eメールによる対応は上記サポート受付時間内に限りませんが、返信・対応等は翌営業日以降になる場合がございます。※電話による対応は、上記サポート受付時間内に限ります。
データ管理
　データベースバックアップ頻度
　　1日1回
　データ保存期間
　　最低1年間（一部情報を除く） ※一部のシステムログについては、最低期間を1カ月といたします。※契約を解除したお客様の個人番号データは速やかに削除いたします。
障害対応
　冗長化
　　全てのサーバーについて冗長化を実施しています。
　障害時の対応
　　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いたします。
セキュリティ
　データ暗号化

通信については、SSLにて暗号化を行っています。※個人番号や機密情報は暗号化を行い、保管しています。※サーバー自体も暗号化しています。

システム状態監視

セキュリティ専門部隊による24時間365日の監視体制を整えています。

脆弱性対応

第三者機関による脆弱性試験を定期的に実施しています。

公的認証取得

「ISO27001」を取得しています。（TECH CREW株式会社 人事CREW事業本部）

パフォーマンス

レスポンスタイム

全トランザクションについて、6秒以内の応答を目標とします。※ファイルアップロードや帳票印刷、電子申請については対象外とします。

第3条（SLAの適用除外）

以下の事由に該当する場合は本SLAの適用を除外するものとします

- 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- 当社以外（第三者）のソフト、OSに起因する障害
- 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止
- 第三者の攻撃に伴う障害
- 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- 当社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限
- 当社で採用している第三者製のソフトウェアの不具合
- お客様およびお客様環境起因によるアクセス遅延および負荷
- その他、本サービスの利用契約書記載の当社免責事項に該当する事象、現象

第4条（サービス保証）

1. 月次契約の場合

当月のサービス稼働率が90%以下の場合、次月の利用料金を50%割引します。

2. 年間契約の場合

サービス稼働率が90%以下の月が3回以上あった場合、次年度の利用料金を10%割引します。

第5条（SLAの変更）

当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に人事CREWのWebサイト（https://www.人事CREW.jp/ ）により通知を行います。

2025年4月01日 改定