

サービスレベル目標(SLO)

当社は、当社のサービス（以下、「本サービス」）において、以下の各項に記載されたサービスレベルを目標に定め、運用いたします。

1. セキュリティ

(1) データ暗号化

伝送データおよび保存データは、すべて暗号化しています。（お客様でデータを暗号化する機能は提供しておりません）

(2) 脆弱性対応

定期的に脆弱性診断ツールを利用し、脆弱性診断を実施します。

2. 可用性および信頼性

(1) サービス稼働率

99.99%を目標に運用します。（定期メンテナンスを除きます）

(2) サービス提供時間

24時間365日提供します。（メンテナンスを除きます）

(3) メンテナンス

サービスの安定稼働のため、定期メンテナンス及び臨時メンテナンスを実施する場合がございます。

メンテナンスによってサービスのご利用に24時間以上の影響がある場合、前日18時までに、当社コーポレートサイト等にて通知します。

(4) 冗長化

全てのサーバー、ネットワーク、ストレージ、データについて冗長化を実施しています。

3. 障害時の対応

障害告知の目標時間：

障害は原則として検知から1時間以内に、ログイン後のトップページ等で告知いたします。

4. データ管理

(1) データセンター所在地

当社はアマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社、Vercel Inc. および Supabase Inc. のクラウドサービスに本サービスに関するデータを保管し、またバックアップデータを保管しています。

(2) バックアップ

お客様のデータは、毎日無停止でバックアップを作成しています。

(3) データの消去

本サービス契約終了後、一定期間後に、入力データ、ユーザー情報等を消去します。

この場合、バックアップデータも完全に消去されます。

(4) 管理者の扱い

当社内情報セキュリティポリシーで定めた管理体制に沿って、データにアクセスできる管理者を制限しております。

5. サポート

(1) 提供時間

【 月～金 】 午前9時～午後18時
(日本時間：年末年始・祝日除く)

夜間・休日の障害に関するお問い合わせ：enquiryform@glocalist.co

(2) 提供手段

電話番号：03-6744-4727

Eメール：enquiryform@glocalist.co

6. 補償について

(1) 当社は、本サービスの提供にあたり、本サービスの利用規約第13条（本サービスの提供中断）及び第14条（本サービスの提供停止等）に定める場合を除き、当社が設置したサービス網の異常により、連続24時間を超えて本サービスが停止しないことを、お客様に対して保証するものとします。当社が保証事項に違反したことを確認できた場合であって、お客様からの請求があった場合には、当社の選択により、違反事実が発生した月の翌月以降のサービス料金の減額、サービス期間の延長または違反事実が発生した月のサービス料金の全部もしくは一部の返金を行うものとします。この場合のサービスの減額料金、延長期間または返金額は、本サービスの停止時間について連続24時間停止毎に日数を計算し、その日数相当分から最大1ヶ月分までの間で当社が決定するものとします。

(2) 前項の定めに関わらず、本サービス停止の原因が、以下のいずれかに該当する場合には、保証の対象とはなりません。

- i お客様ご利用のサービスが、各サービスの試用版、β版等である場合
- ii 端末設備に起因する場合
- iii その他、当社の責に帰すべき事由によらない場合

(3) 本項に基づく請求は、当該違反事実の発生した日から60日以内に、本サービス利用料の支払いを証明する書面ならびに当該違反事実の内容および発生日を証明する書面を添えて行うものとします。