

K2DB 運用環境について

サービス稼働率

本システムの運用にあたり、下記の指標を定めています。それぞれの目標値に対し商業的に合理的な努力をするものとします。

※レスポンスタイムについては、利用者環境の回線速度にて変動する場合があります。

○稼働時間・可用性

目標値…99.9%

○障害からの復旧

重度の障害からの復旧の場合、最大 24 時間を目処に最大限努力します。

セキュリティ

○データ暗号化

通信はすべて TLS (HTTPS) による暗号化をしています。

パスワードなどの機密情報についてはデータを暗号化した状態で保存しています。

可用性と信頼性について

○サービス提供時間

365 日 24 時間運用 (メンテナンスによる停止を除く)

○システム構成

Microsoft Azure クラウドプラットフォーム、Xserver 社サーバーサービス

可用性と信頼性について

障害発生時の対応として以下の対応を実施できる手順と、運用体制を整備しています。

- ・障害発生を検知
- ・一次切り分け、対応
- ・ソフトウェアバグ対応
- ・リカバリ処理
- ・業務への影響度確認
- ・今後の防止策を検討
- ・著しいレスポンス劣化への対応

※お客様都合によるデータの復旧については基本的に行いません。

データ管理

○バックアップ

データベース：24時間に一度実施 バージョン履歴は10日保管

ストレージ：ストレージ（ファイル等）のバックアップは10日保管

○情報管理

当社では、契約者が本サービスの機能を用いて作成、管理するデータについて、当社の社員および、当社が業務を委託する業者の従業員が閲覧、編集、削除等一切の管理を行わないことを約束いたします。

ただし、契約者から別途作業依頼や許可を受けた場合や障害調査、オペレーションサポートのために設定情報を閲覧する場合がございます。

サポート(障害発生時の対応方法)

下記のお問い合わせフォームよりお願いいたします。

https://docs.google.com/forms/d/10Xkb87tea2x1dxNsFbSYn_WcmrfOckNCKDKdG5jfYT8/edit