

| 項目                      |                          | 内容                                                                                                                                          | 備考                       |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| サービス基本特性                |                          |                                                                                                                                             |                          |
| サービス内容                  |                          |                                                                                                                                             |                          |
| サービスの内容・範囲              | サービスの内容                  | 社会保険労務士事務所・一般企業向け社会保険・労働保険に関するクラウドサービスの提供                                                                                                   |                          |
|                         | 外部システムとのサービス連携           | 自社サービスとの連携<br>(DirectHR、CloudPocket、社労夢ポスト、GooooN、ネットde顧問、eNEN、マイナボックス)<br><br>自社サービス以外としては、<br>e-Gov、マイナポータルとの連携<br>オプションで一部マイナンバーシステムとの連携 |                          |
| サービスの変更・終了              |                          |                                                                                                                                             |                          |
| サービス変更・終了時の事前告知         | サービス終了時のサービス利用者への告知      | 3ヶ月前                                                                                                                                        |                          |
|                         | サービス終了時のサービス利用者への告知方法    | レター / WEB / メール                                                                                                                             |                          |
| サービス変更・終了時のデータ移行        | 他のサービスへのデータ移行の可否         | 規定なし                                                                                                                                        |                          |
|                         | サービス利用者でのデータ保管           | 社労士事務所向けに限定して社労夢・給与 で提供<br>※ 顧問先単位での提供、および社労夢CEでの対応はなし                                                                                      |                          |
| サービスの安定性                |                          |                                                                                                                                             |                          |
| 稼働率                     | 直近の稼働率                   | 99.19%                                                                                                                                      | 直近1年間                    |
| MTTR                    | 直近1年間の平均復旧時間             | 5.1時間                                                                                                                                       | 直近1年間                    |
| MTBF                    | 直近1年間の平均故障間隔             | 625.7 時間                                                                                                                                    | 直近1年間                    |
| サポート内容                  |                          |                                                                                                                                             |                          |
| サービス問い合わせ窓口(苦情受付を含む)    |                          |                                                                                                                                             |                          |
| 連絡先                     | 2次利用者からの問合せ窓口            | なし(ご契約者からの問合せ内容のみ対応可能)                                                                                                                      |                          |
| サポート範囲・手段               | サービスサポート                 | サービスの初期導入／操作に関するお問い合わせ。<br>現地での導入支援(有償)、講習会(有償)                                                                                             |                          |
|                         | サポート手段                   | サポート・センターでの電話／メールでの回答。<br>リモート・サポート ツールでの遠隔サポート。                                                                                            |                          |
| サービス通知・報告               |                          |                                                                                                                                             |                          |
| メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知 | メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知  | 1ヶ月前(緊急の場合を除く)                                                                                                                              |                          |
| 契約                      |                          |                                                                                                                                             |                          |
| 情報の返却・廃棄                | 契約終了時のユーザーデータ等情報資産の返却・廃棄 | 運用データは 契約終了後 1ヶ月以内に廃棄<br>バックアップデータは、バックアップデータ保持期間満了時(35日 後)に自然消滅                                                                            |                          |
| 情報システムのセキュリティ対策         |                          |                                                                                                                                             |                          |
| 運用ルール                   |                          |                                                                                                                                             |                          |
| 運用保守作業                  | 保守作業環境                   | 接続元制限をした踏み台サーバーを経由するとともに起動時間を制限                                                                                                             |                          |
| 認証・管理                   |                          |                                                                                                                                             |                          |
| ユーザー認証                  | パスワード変更の可否               | 可                                                                                                                                           |                          |
|                         | ワンタイムパスワード認証             | オプション                                                                                                                                       |                          |
| 管理機能                    | アクセス権限管理                 | ユーザーアクセス制限                                                                                                                                  |                          |
| バックアップ                  |                          |                                                                                                                                             |                          |
| データバックアップ               | データのバックアップ範囲             | データベース、フロントエンドOSイメージ                                                                                                                        |                          |
|                         | データのバックアップ時間と頻度          | 毎日 23:00 以降                                                                                                                                 |                          |
|                         | バックアップ取得先                | クラウド上のストレージ                                                                                                                                 | AWS S3上に取得               |
|                         | バックアップ世代管理               | 日次: 7世代                                                                                                                                     |                          |
|                         | バックアップデータの暗号化            | 暗号化有                                                                                                                                        | AES256                   |
|                         | バックアップ成功・失敗確認            | 日次                                                                                                                                          |                          |
|                         | バックアップ保管期間               | 最長35日分                                                                                                                                      |                          |
|                         | 分散バックアップまたは遠隔バックアップ      | AWSの大阪リージョンにてバックアップデータを保管(最大 35日分)                                                                                                          |                          |
| リストア                    | バックアップ復元確認               | 週次実施                                                                                                                                        | OSイメージ+データベースのリストアテストを実施 |
|                         | 目標復旧時点(RPO)              | 直前のバックアップ取得時点                                                                                                                               |                          |
|                         | 目標復旧時間(RTO)              | SLOとして 4 時間以内                                                                                                                               |                          |

| 項目              |                                | 内容                                                                        | 備考                            |
|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| フォレンジック         |                                |                                                                           |                               |
| ログインの記録         | 利用者のログイン履歴                     | 1年間                                                                       |                               |
| アカウントロックアウトの記録  | 利用者がパスワード認証に失敗しロックアウトされた記録     | 1年間                                                                       |                               |
| サービスパフォーマンス管理   | アプリケーション、サーバーやネットワーク機器等の死活監視   | 死活監視：ログイン監視                                                               | 各サービスへのログインを自動化し、サービスの稼働状況を確認 |
|                 | アプリケーション、サーバーやネットワーク機器等の死活監視項目 | アプリケーション サービス状態確認<br>NW機器疎通確認<br>サーバー・ストレージ容量確認                           |                               |
| 記録(ログ等)         | ユーザーまたは管理者でのログ確認               | 管理者のみ(一部 ユーザー様自身による確認機能提供)                                                |                               |
| アプリケーションログ      | アプリケーション操作ログの確認                | 管理者ユーザーがアプリケーション上で他ユーザーの操作ログを閲覧可能(90日)<br>※ログ管理画面より表示可能                   |                               |
| 不正アクセス対策        |                                |                                                                           |                               |
| 不正アクセス・サービス妨害   | DMZ領域                          | あり                                                                        |                               |
|                 | Webアプリケーションファイアウォール            | AWS WAF を利用                                                               |                               |
|                 | SQLインジェクション対策                  | アプリケーション検査                                                                | 脆弱性診断にて検査                     |
| 外部不正対策(ゾーニング)   | 踏み台による攻撃対象拡大への対策               | 用途に応じてセグメント分割を実施(DMZ, Service, Backup, Management)<br>接続IPアドレスの制限         |                               |
| なりすまし対策         | クライアント証明書による接続制御機能             | ログイン時にデバイス証明書を検査                                                          |                               |
|                 | 2要素認証による接続制御機能                 | Authenticatorによる二要素認証                                                     |                               |
|                 | 認証局が発行するサーバー証明書                | あり(GlobalSign社)                                                           |                               |
|                 | サーバーの真正性証明                     | 企業認証証明書(OV) を使用                                                           |                               |
|                 | 前回ログイン日時を表示機能                  | あり                                                                        |                               |
| 暗号化             | サーバー保存データ暗号化                   | マイナンバー・パスワード                                                              |                               |
| エンドポイントセキュリティ対策 | エンドポイントのリアルタイム監視               | EDRアプリ導入                                                                  |                               |
| セキュリティパッチ管理     | セキュリティパッチの適用方針                 | OSのセキュリティパッチは、1週間以内に適用                                                    |                               |
|                 | セキュリティパッチの更新間隔                 | 1ヶ月                                                                       |                               |
| アプリケーション仕様      |                                |                                                                           |                               |
| ファイルアップロード機能    |                                |                                                                           |                               |
| ファイルアップロード制限    | アップロード機能                       | 機能あり                                                                      |                               |
|                 | 拡張子制限                          | .doc, .docx, .xls, .xlsx, .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf, .zip             |                               |
|                 | 容量制限                           | 1ファイル 100MB                                                               |                               |
| データライフサイクル      |                                |                                                                           |                               |
| 解約時データ廃棄        | 解約時のデータ削除期間                    | 対象データ<br>アカウント情報 → 契約解除日の翌営業日に無効化し、契約解除月の翌営業日に削除<br>データベース → 契約解除月の翌営業日削除 |                               |
|                 | 証明書の発行有無                       | 依頼に応じて個別発行(通常は発行しない)                                                      |                               |
| 電子データの原本性確保     | 改竄防止・検知の対策                     | 操作ログを確認                                                                   |                               |
| アカウント管理機能       |                                |                                                                           |                               |
| アクセス権限          | アカウント毎の権限付与                    | アカウント毎に、メニューの権限・事業所の権限を設定可能                                               |                               |
| アカウント管理         | アカウントの登録・削除                    | ユーザー登録機能からアカウントの登録・削除可能<br>(管理者アカウント以外は、登録必須)                             |                               |
|                 | 社外ユーザーの招待機能                    | なし                                                                        |                               |
|                 | SAML連携機能                       | 弊社連携サービス以外との外部連携機能なし                                                      |                               |
|                 | アカウントの棚卸頻度                     | ユーザーアカウント：月次                                                              |                               |
| メール             |                                |                                                                           |                               |
| メール送信           | システムから特定のメールアドレスにメールを送信する機能    | なし                                                                        |                               |
| メール受信           | 外部システムからメールを受信する機能             | なし                                                                        |                               |