

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 (DirectHR、CloudPocket、社労夢ポスト、GooooN、ネットde顧問、eNEN、マイナボックス)  自社サービス以外としては、 e-Gov、マイナポータルとの連携 (Foreverに限り)Chatworkとの連携 オプションで一部マイナ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 ※ 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	99.88%	2024年度
MTTR	直近1年間の平均復旧時間	3.5時間	2024年度
MTBF	直近1年間の平均故障間隔	2924.5 時間	2024年度
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。 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。 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 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	
	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	
	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	別環境のバックアップシステム上に保存 (最長35日分)	
リストア	バックアップ復元確認	月次実施	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	
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 NW機器疎通確認 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) ※ログ管理画面より表示可能	

項目		内容	備考
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) 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(Amazon社)	社労夢カンパニーエディションはGlobalSign社にて発行
	サーバーの真正性証明	ドメイン認証証明書(DV) を使用	社労夢カンパニーエディションは企業認証証明書 (OV)
	前回ログイン日時の表示機能	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 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 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 (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	