

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
アプリケーション運用					
1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	時間帯	24時間365日 （計画停止／定期保守を除く）
2		計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	有 原則、1ヶ月以上前にメール／Webサイトで通知します。 ※緊急の場合はこの限りではありません。
3		サービス提供終了時の事前通知	サービス提供を終了する場合の事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	有 3ヶ月以上前にメール／Webサイトで通知します。
4		突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムの預託等の措置の有無	有無	無 サービス停止時の第三者へのデータ預託の措置はございません。
5		サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時間）	稼働率（％）	月間稼働率99.6%以上
6		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧／サポート体制	有無	有 Amazon Web Services（AWS）の東京リージョンを利用しており、データベースはマルチAZで冗長化構成としております。DR戦略はAWSへ準拠します。
7		重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	無
8		代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無 （ファイル形式）	無 ※事前にアプリケーション上で登録データのCSVをダウンロードしておくことは可能です。
9		アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針	有無	有 ■機能追加、不具合修正に関わるアップデート 頻度：月に1回程度 サービス停止：なし 影響範囲：なし ■ミドルウェアのセキュリティアップデートなど、サービス停止を伴うアップデート 頻度：年に数回程度 サービス停止：あり（10分～1時間程度） 影響範囲：サービスの利用不可
10	信頼性	平均復旧時間(MTTR)	障害発生から修理完了までの平均時間（修理時間の和÷故障回数）	時間	過去1年間（2025/04/01～2026/03/31）では、平均30分となります。

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
11		目標復旧時間(RTO)	障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間	時間	■災害等による大規模障害（データセンター障害、自然災害、クラウド基盤の広範囲障害等によりサービス全体が利用できない状態） → RTO：24時間以内にログインおよび主要機能が利用可能な状態まで復旧。ただし、一部機能に制限がかかる可能性がございます（※） ■上記以外でサービス全体が利用できない障害（ログインを含め、すべての機能が利用できない状態） → RTO：1時間以内にログインおよび主要機能が利用可能な状態まで復旧。ただし、一部機能に制限がかかる可能性がございます（※） ※上記RTOは、以下の条件を満たす場合の目標値とし、これらの条件を満たさない場合は適用対象外とします。 ・障害対応に必要な当社運用要員が稼働可能であること ・利用するクラウドサービス（AWS）の主要機能が利用可能であること ・電力、通信回線等の社会インフラが利用可能であること
12		障害発生件数	1年間に発生した障害件数／1年間に発生した対応に長時間（1日以上）要した障害件数	回	過去1年間（2025/04/01～2026/03/31）に発生した障害件数：2回（AWS障害2回） 過去1年間（同上）に発生した対応に長時間（1日以上）要した障害件数：0回
13		システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	有無	有 システム監視：24時間365日 監視内容：サーバ死活監視／サービス起動監視／リソース状況監視／エラー監視を実施し、アラート検知を行った場合に通知を実施。
14		障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	有 FlexCRMのお知らせ機能、またメール／Webサイトで通知します。
15		障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間（分）	原則、弊社営業時間中に検知した場合は、1時間以内に通知いたします。 ※弊社営業時間外の場合は、翌営業日開始から1時間以内となります。
16		障害監視間隔	障害インシデントを収集／集計する時間間隔	時間（分）	5分毎で監視しています。
17		サービス提供状況の報告方法／間隔	サービス提供状況を報告する方法／時間間隔	時間	障害の発生・対応状況についてWebサイトへ都度掲載いたします。

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
18		ログの取得	利用者に提供可能なログの種類 (アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	有無	有 ログインログ、登録データの変更履歴、登録データのCSVダウンロードログをアプリケーション上で確認が可能です。 Webサーバへのアクセスログは有償にて提供が可能です。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間 (秒)	ログイン画面の目標応答時間は3秒以内です。 ※アクセス環境や負荷状況によって変動する場合があります。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間 (分)	目標時間は設定していません。
21		バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間 (分)	目標時間は設定していません。 ※実行内容により異なります。
22	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ（変更）が可能な事項／範囲／仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報	有無	有 管理画面にて、テーブルの項目追加や変更、レイアウト変更、アクセス権限の設定等が可能です。
23		外部接続性	既存システムや他のクラウド・コンピューティング・サービス等の外部のシステムとの接続仕様（API、開発言語等）	有無	有 APIを公開しています。
24		同時接続利用者数	オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザ数	有無 (制約条件)	有 スタンダードプラン、プレミアムプラン（マルチテナント）の場合：制限無し（ベストエフォート型） エンタープライズプラン（専用テナント）の場合：ご要望に応じた設定が可能です。
25		提供リソースの上限	ディスク容量の上限／ページビューの上限	処理能力	ディスク容量の上限：利用ユーザ数 × 2GB（追加オプションあり） ページビューの上限：なし
サポート					
26	サポート	サービス提供時間帯（障害対応）	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	・メールでのお問い合わせ 受付時間：24時間365日 対応時間：平日10：00～18:00 ・電話でのお問い合わせ（プレミアムプラン以上） 受付時間：平日10：00～17：30 対応時間：平日10：00～17：30
27		サービス提供時間帯（一般問合せ）	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	同上。

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
データ管理					
28	データ管理	バックアップの方法	バックアップ内容（回数、復旧方法など）、データ保管場所／形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無／内容	有 日次でのフルバックアップを7世代まで、AWSのS3上に保存します。 バックアップデータへのアクセスは、当社システム管理者のみに限定されています。
29		バックアップデータを取得するタイミング(RPO)	バックアップデータを取り、データを保証する時点	時間	当日午前3～4時頃が最新となります。
30		バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	日次でのフルバックアップを7世代保存します。
31		データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無／タイミング、保管媒体の破棄の実施有無／タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	有 サービス解約から30日経過後に登録されたすべてのデータを削除します。 契約毎にデータベースが分離されており、解約されたデータベース自体を物理削除します。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	7世代です。
33		データ保護のための暗号化要件	データを保護するにあたり、暗号化要件の有無	有無	有 保存されたデータはバックアップを含めてすべて暗号化されています。
34		マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	マルチテナントストレージのキー管理要件の有無、内容	有無／内容	無 マルチテナント環境では全顧客がひとつのキーを使用しますが、データベース上では契約ごとにデータベースを分離し、アプリケーション層でアクセス制御を行っています。
35		データ漏洩・破壊時の補償／保険	データ漏洩・破壊時の補償／保険	有無	有 サービス利用規約に定める範囲での補償となります。
36		解約時のデータポータビリティ	解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任を持ってデータを消去する体制を整えており、外部への漏洩の懸念のない状態が構築できていること	有無／内容	有 登録データの返却は無く、ご契約者様におけるCSVダウンロードをお願いしております。 また、当社にてデータを消去した際は、ご要望に応じて当社発行の証明書をご提供いたします。
37		預託データの整合性検証作業	データの整合性を検証する手法が実装され、検証報告の確認作業が行われていること	有無	無
38		入力データ形式の制限機能	入力データ形式の制限機能の有無	有無	有 登録データの型を13種類（テキスト、数値、住所など）から定義できる為、設定されたデータ型に応じた入力チェックを行い、クロスサイトスクリプティングやSQLインジェクション等に対策しています。

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
セキュリティ					
39	セキュリティ	公的認証取得の要件	JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証 (ISMS、プライバシーマーク等) が取得されていること	有無	有 下記の認証を取得しています。 ・ISO27001 / ISMS認証 (対象: 合人社グループ全体、株式会社G.FLEXを含む) ・ISO27017 / クラウドサービスセキュリティ認証 (対象: FlexCRM開発・運用業務) ・個人情報保護認証制度 TRUSTe (対象: FlexCRM) ・CSPAクラウドサービス認定 (対象: FlexCRM)
40		アプリケーションに関する第三者評価	不正な侵入、操作、データ取得等不正な侵入、操作、データ取得等への対策について、第三者の客観的な評価を得ていること	有無 ／実施状況	有 外部機関によるアプリケーション及びネットワークの脆弱性診断を年1回実施しております。
41		情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること	有無	有 データベースへのアクセスは、当社システム管理者のみに限定されています。 システム管理者が在宅勤務の場合はVPN接続によって通信の安全を確保しています。
42		通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	有 すべてのデータ通信をTLS1.3により暗号化しています。
43		システム監査への資料提供	システム監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨明示「SAS70認定の取得有無」「18号監査報告書の提示可否」	有無	無
44		マルチテナント下でのセキュリティ対策	異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化	有無	有 マルチテナント環境ではデータベースの分離により情報隔離を実施しています。
45		情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること 利用者組織にて規定しているアクセス制限と同様な制約が実現できていること	有無 ／設定状況	有 ご利用者様による設定で、メニュー単位、テーブル単位、レコード単位、フィールド単位など細かなアクセス制限が可能です。
46		セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	IDの付与単位、IDをログ検索に利用できるか否か、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか	設定状況	アカウントごとのデータ変更履歴をサービス利用中永続で保存しており、プレミアムプラン以上で利用可能です (スタンダードプランでも保存はされますが、閲覧する機能を提供しておりません)。 1アカウントにつき1名様でのご利用をお願いいたします。

FlexCRM クラウドサービスレベルのチェックリスト

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
47		ウィルススキャン	ウィルススキャンの頻度	頻度	随時 AWS GuardDutyによりマルウェアからの保護を実施しています。 エンタープライズ環境では要望によりウィルス対策ソフトの導入が可能です。
48		二次記憶媒体の安全性対策	バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること	有無	有 バックアップデータはすべてAWS S3上に暗号化して保管しており、外部への保管はありません。また、アクセスは当社システム管理者のみに限定されており、廃棄時にはデータを完全に抹消します。
49		データの外部保存方針	データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱い及び利用に関する制約条件を把握しているか	把握状況	データは原則AWS東京リージョンに保存しており、例外的に日本国内の別リージョンを利用する場合はありますが、国外リージョンの利用はありません。

以上、記載内容に間違いございません。

2026年5月1日

株式会社G.FLEX

担当: 木山 貞治