



# DX OCR

## サービスレベル・アグリーメント (SLA)

1.0 版

株式会社ハンモック  
DCS 事業部

# 目次

はじめに .....	3
第1章 前提条件.....	4
第2章 委託範囲.....	5
第3章 役割と責任.....	6
第4章 サービスレベル項目 .....	7
4-1. アプリケーション運用 .....	7
4-2. サポート .....	9
4-3. データ管理.....	10
4-4. セキュリティ .....	11
第5章 お問い合わせ .....	12

## はじめに

DX OCR は、お客様が安心して快適にご利用頂けるよう以下のサービスレベルを定めて運用しています。

## 第1章 前提条件

1. 本サービスの基盤となるパブリッククラウドサービス が正常に運営されている。
2. 本サービス利用者の通知先メールアドレスが弊社に登録されている。
3. 本サービス利用者と当社がインターネットを円滑に利用できる状態である。
4. 本サービス利用者と当社が利用するメールシステムが正常稼働している。
5. 本サービス利用者が、当社から提供・公開している本サービスに関するコンテンツから把握可能な制限事項や注意事項を遵守している。
6. 本サービス利用者が、本サービスの利用に必要な DX OCR デスクトップアプリを正常に利用可能な状態で維持管理している。
7. 当社が利用しているセキュリティシステムや IT システムが正常稼働している。

## 第2章 委託範囲

注文書等の画像データをテキストデータに変換する。

### 第3章 役割と責任

本サービス利用者及び当社は、各自の分担作業を誠実に実施するとともに、相手方の分担作業の実施に対して誠意をもって協力するものとします。

プロセス	役割	責任分担
各プロセス共通	本サービスを利用し、疑問や問題が生じた場合は当社に問い合わせを行い、運用不可の場合は当社に報告する。	本サービス利用者
各プロセス共通	本サービス利用者からの問い合わせに対応する。	当社（担当者）
テンプレート設計	テンプレートを設計し、OCR 処理を利用可能にする。	本サービス利用者
処理対象データのバックアップ	本サービスに処理させる帳票データをバックアップする。	本サービス利用者
処理対象データを所定フォルダに配置	処理対象データを本サービス用の DX OCR デスクトップアプリが監視するフォルダに配置する。	本サービス利用者
フォルダに配置された処理対象データを本サービスにアップロード	DXOCR デスクトップアプリが監視するフォルダに配置された処理対象データを本サービスにアップロードする。	※1 ※2
データ化処理	アップロードされた処理対象データをテキストデータ化する。	当社（本サービス）
ユーザー確認 ※3	ユーザー確認画面を利用した OCR 状況の確認、判読不明文字の処理判断ならびに当該データの確定。	本サービス利用者
CSV ファイルを所定フォルダに自動出力	完成した CSV ファイル（OCR 結果の値が記録されたファイル）を所定フォルダに自動出力する。	本サービス利用者 ※1 ※2
CSV ファイルをブラウザでダウンロード	完成した CSV ファイル（OCR 結果の値が記録されたファイル）をブラウザでダウンロードする。	本サービス利用者
CSV の確認・処理	本サービスから出力された CSV ファイルの内容確認と基幹システム等への取り込み	本サービス利用者

※1 自動アップロード／自動出力を実施するのは当社が提供する DX OCR デスクトップアプリ。

※2 DX OCR デスクトップアプリの正常稼働維持の責任分担は本サービス利用者。

※3 設定により省略可能。

## 第4章 サービスレベル項目

### 4-1. アプリケーション運用

種別	サービスレベル項目	設定
可用性	サービス時間	24 時間 365 日 (定期メンテナンス等の計画停止を除く) バージョンアップ、定期メンテナンス中は、サービスをご利用いただけません。あらかじめご了承ください。
	計画停止予定通知	アップデートやバージョンアップ以外に、サーバーメンテナンスなどによる計画停止が行われる場合、原則として、計画停止日の 14 日前までに、メールでお客さまへ通知します。
	サービス稼働率	99.9%を目標に運用します。(計画メンテナンスを除きます)
	ディザスタリカバリ	有 ロードバランサーとマルチ AZ の構成を採用し、単一 AZ が被災しても稼働を継続します。被災 AZ の復旧は AWS および Azure の復旧ポリシーに従います。
	重大障害時の代替手段	有 DX OCR デスクトップアプリによる代替運用 (閲覧等)
	アップグレード方針	有 原則として、年間数回のバージョンアップまたはパッチ適用を実施します。 お客様が利用するバージョンを任意に選択できません。
信頼性	平均復旧時間	6 時間以内を目標に運用します。
	システム監視基準	パブリッククラウドサービスの機能にて常時監視します。
	障害通知プロセス	事前に登録された緊急連絡先にメールで通知します。
	障害通知時間	平日 9:00~17:00 (土/日/祝祭日/弊社休業日を除く) は 1 時間以内の通知を目標にします。 他の時間帯は翌営業日の始業から 1 時間以内の通知を目標にします。
	障害監視間隔	パブリッククラウドサービスの機能にて常時監視します。
	ログの取得	有 ログイン/ログアウトとアップロード/ダウンロードのログを提供します。
性能	オンライン応答時間	Web サーバーのレスポンスの平均応答時間を 3 秒以内にすることを目標にします。 帳票内容によっては計測対象外とする場合があります。 ユーザー操作全体の 90%が目標時間を満たすことを目標にします。

拡張性	外部接続性	有 希望する契約者に API を提供します。
	同時接続利用者数	無制限 ただし、パブリッククラウドサービスの性能に依存します。

## 4-2. サポート

サービスレベル項目	設定
サービス提供時間帯	平日 9 : 00 ~ 17 : 00 (土/日/祝祭日/弊社休業日を除く)

#### 4-3. データ管理

サービスレベル項目	設定
処理対象データの バックアップ	利用規約に従います。
CSV ファイルの ダウンロード期限	利用規約に従います。

#### 4-4. セキュリティ

サービスレベル項目	設定
公的認証取得の要件	ISMS 認証取得（※） プライバシーマーク取得 ※ISO27001 を取得しています。
情報取扱者の制限	有（利用者のデータにアクセスできる社員等はセキュリティ管理者の許可を得た者に限ります。）
情報取扱い環境	オフィスは IC カードによる入退室管理を実施し、PC は操作ログを取得しています。
通信の暗号化	すべての通信経路は暗号化しています。
データベース暗号化	データベース内部の機密情報は暗号化しています。
機密情報と個人情報の保護	権限付与対象を特定し、二要素認証に対応しています。

## 第5章 お問い合わせ

SLA に関するご質問・ご相談は当社営業までお願いいたします。

以上

## 更新履歴

版数	作成日	更新内容
1.0	2024/8/29	・新規作成