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日提供しております（計画停止・定期保守による停止時間を除きます）。
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：計画停止を行う場合は、原則として実施4週間前までに、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛にてお知らせしております。
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：サービス提供を終了する場合は、少なくとも60日前までに、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛にご案内しております。ただし天災事変等の不可抗力により事前の通知が不可能な場合はこの限りではありません。詳細は利用規約をご参照ください。
4		突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無	有無	無：ソースコード等の預託制度は設けておりませんが、お客様データについてはサービス提供期間中いつでもエクスポート可能となるよう配慮しております。
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（%）	本サービスは無償で提供されるサービスであり、可用性および稼働率について、いかなる水準も保証しておりません。参考として、同一基盤で提供する有償プランの直近1年間の実績値は 99.9971% です。
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：全てのサービスを複数のデータセンターに分散配置し、1日1回のデータベースバックアップおよびファイルの遠隔地保管を実施しております。
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：原則として冗長構成および復旧プロセスにより早期復旧を図っており、別途標準化された代替手段は設けておりません。事前にデータエクスポートなどのバックアップをお願いしたします。
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：標準の代替措置を定めていないため、代替措置時のデータ提供形式も定めておりません。事前にデータエクスポートなどのバックアップをお願いしたします。
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・改善およびセキュリティパッチの適用を順次実施しております。原則としてサービス停止を伴わない方式で行っておりますが、停止を伴う場合は No.1・No.2 に記載のとおり事前にご案内しております。
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	平均復旧時間は内部指標として計測・管理しておりますが、対外的には公開しておりません。
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	障害発生後の目標復旧時間は内部で設定・管理しておりますが、対外的には公開しておりません。
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	障害発生件数については対外的に数値を公表しておりませんが、発生した重大な障害の内容・影響・対応状況については、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛にご案内しております。
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：ハードウェア、ネットワーク、パフォーマンス等について監視・アラート設定を行っております。
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	重大な障害発生時には監視システムにて検知後、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛への通知を行うプロセスを定めております。
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	障害通知までの時間について、対外的にお約束する目標時間は定めておりません。重大な障害を検知した場合は、当社が定める方法により、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛に速やかに周知いたします。
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）	監視システムにより3分間隔で稼働状況を監視し、障害インシデントを収集・検知しております。
17		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：お客様向けにログを直接ダウンロードいただく機能は提供しておりませんが、管理画面上でログイン履歴、各種データの更新履歴、メール配信履歴などの履歴情報を確認いただけます。
18	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	応答時間については内部で監視・管理しておりますが、具体的な数値は対外的には公開しておりません。なお、本サービスは処理性能についていかなる水準も保証しておりません。
19		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	応答遅延の継続時間については内部で監視・管理しておりますが、具体的な数値は対外的には公開しておりません。なお、本サービスは処理性能についていかなる水準も保証しておりません。
20		バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間（分）	バッチ処理（一括処理）の所要時間については内部指標として管理しておりますが、対外的には公開しておりません。なお、本サービスは処理性能についていかなる水準も保証しておりません。
21	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：管理画面からの項目追加・設定変更などのカスタマイズが可能です。デザインテンプレートは提供しておりません。詳細はマニュアルをご確認ください。
22		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	有無	有：外部システム連携用のWeb APIを提供しており、既存システムや他クラウドサービスとの連携が可能です。詳細な仕様については開発者向けドキュメントをご参照ください。
23		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）	同時接続可能なユーザー数については内部で管理しておりますが、対外的には公開しておりません。
24		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／登録可能なデータ件数の上限	処理能力	有：ファイルアップロードは1ファイルあたり10MB、メールの添付ファイル総量は5GBを上限としております。また、リード登録数、フォーム登録数および管理者数に上限を設けております。上限に達した場合、新たな登録はできません。詳細はマニュアルおよび価格表をご確認ください。
サポート					
25	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	本サービスでは、電話、電子メールその他の担当者による個別対応（有人サポート）は提供しておりません。障害発生時には監視システムにて検知後、登録されているすべての契約者の電子メールアドレス宛への通知を行います。有人サポートをご希望の場合は、有償プラン（SHANON MA）のご利用をご検討ください。
26		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	本サービスでは、一般お問い合わせの受付窓口を設けておりません。FAQ、マニュアルその他のヘルプコンテンツをサポートサイトにて24時間365日公開しております。
データ管理					
27	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：当社では1日1回データベースのフルバックアップを取得しております。バックアップデータおよびファイルは遠隔地環境に複製して保管しており、災害時にも復旧可能な体制を整えております。ただし、当社は本サービスに保存されたデータの完全性を保証しておりませんので、必要なデータはお客様ご自身でもバックアップを取得してください。
28		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とり、データを保証する時点	時間	原則として24時間以内のデータは保護されます。
29		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	30日分を保存しております。
30		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：契約終了後はデータを復元できない形で破棄しております。バックアップデータについては保持期間満了後に自動的に削除されます。なお、当社は契約者データの消去に関する証明書の発行は行っておりません。
31		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	30世代（1日1回のフルバックアップを30日分保持）を維持しております。
32		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：通信は TLS1.2 / TLS1.3 で暗号化しております。アプリケーションとデータベース間の通信もTLSで暗号化されております。
33		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	有：各テナント毎に論理的に分離された環境でデータを保護しております。
34		データ漏えい・破壊時の補償／保険	データ漏えい・破壊時の補償／保険の有無	有無	本サービスは無償で提供されるため、当社に故意または重過失がある場合を除き、賠償責任を負いません。ただし当社の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等が判明した場合は、当社が加入するサイバー保険等に基づき受領する保険金の額を上限として賠償いたします。
35		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、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること	有無／内容	解約後のデータ返却は行っておりません。解約前に、管理画面よりデータをエクスポートしていただく必要があります。解約は申し出が当社に到達した時点で効力を生じ、データは速やかに削除されます。また、ログインおよびメール送信のいずれもが6か月間行われない場合、通知のうえ1か月の経過をもってアカウントおよびデータを削除することがあります。
36		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	有：各種バリデーション機能および入力チェック機能により、データの整合性を保持する仕組みを提供しております。
37		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：各種入力項目に応じてバリデーションを実施しており、不正な形式のデータ登録を防止しています。

セキュリティ					
38	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：ISMS およびプライバシーマークを取得しております。詳細は以下をご参照ください。https://www.shanon.co.jp/security/
39		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：専門業者による脆弱性診断を定期的に実施しております。
40		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：サーバにアクセス可能なメンバーは、必要最小限の運用担当者に限定しております。
41		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：TLS1.2 および TLS1.3 による通信の暗号化を行っております。
42		会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認	会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ資料を提供する旨	有無	無：現在、会計監査報告書において情報セキュリティ関連事項を個別に監査・報告する取り組みは実施しておりません。
43		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：テナント毎にデータを論理的に分離して保護しております。
44		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：サービスを利用するお客様向けには、ロールに基づいたアクセス権限設定を提供しております。当社は、利用規約第30条～第32条に定める目的（本サービスの提供・運用、障害対応、不正利用の検知・防止および送信レピュテーションの管理、統計情報・学習用データの作成等）の範囲でのみ契約者データを利用いたします。当社担当者が契約者データへアクセスする場合は、障害対応、送信内容の確認その他業務上必要な場合に限り、申請に基づきアクセス権を付与する運用としております。なお、本サービスでは、お客様の環境へ当社担当者がログインする運用は行っておりません。
45		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、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、受容可能な期間内に提供されるか	設定状況	有：リクエストごとに ID を付与し、各種操作ログとともに記録・保管しております。これにより、インシデント発生時の追跡が可能となるようにしております。
46		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	端末にはウイルス対策ソフトを導入しており、定期的なフルスキャンおよびリアルタイムスキャンを実施しております。サーバにもウイルス対策ソフトを導入しており、1日1回のスキャンを行っております。
47		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暗号化したうえで複数のデータセンター群に保管しております。世代管理は自動で行われており、保持期間を超過したバックアップは自動的に削除されます。端末のUSBポートは原則として無効化しており、ストレージデバイスの接続を制限しております。
48		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	有：データ保存先の法制度や各種規制に基づくデータの取扱い・利用制限について把握したうえで、契約および利用規約に反映する運用としております。
本サービス固有の項目					
49	送信環境	送信環境の分離と送信の制御	電子メールの送信環境の分離・変更の有無、送信量の制限・停止その他の制御措置の内容	有無／内容	有：本サービスにおける電子メールの送信環境は、有償プランその他のサービスと分離し、又は変更する場合があります。契約者は送信環境の内容および構成を指定・選択することができません。また送信レピュテーションの維持のため、事前の通知なく、単位時間あたりの送信数・宛先数の制限、初回送信時等の内容確認、バウンス率・迷惑メール報告率が基準を超えた場合の送信停止、送信環境の割当変更を行う場合があります。
50		メールの到達に関する保証	電子メールの配信先への到達、迷惑メール判定の有無に関する保証の有無／送信ドメイン認証の設定方法	有無	本サービスは、電子メールが配信先に到達すること、および受信側事業者において迷惑メールとして扱われないことを保証しておりません。また、送信レピュテーションが有償プランと同等でない場合があります。送信ドメイン認証（SPF・DKIM・DMARC）の設定機能は提供しますが、設定は管理画面およびお客様が管理するDNSにおいて貴社ご自身で行っていただく必要があります。
51	データ管理	休眠アカウントの取扱い	一定期間利用のないアカウントの取扱い（判定基準／通知／解約及びデータ削除のタイミング）	有無／期間	有：ログインおよびメール送信のいずれもが6か月間行われていない場合、当該アカウントを休眠状態として取り扱います。事前に登録されている契約者宛に通知を行い、通知後1か月を経過しても休眠状態が解消されない場合、利用契約を解約し、アカウントおよび記録されたデータを削除することがあります。削除されたデータは復元できません。
52	セキュリティ	個別のセキュリティ対応の範囲	契約者ごとの個別のセキュリティチェックシートへの回答、監査の受入その他の個別対応の可否	有無	当社は、セキュリティに関する情報を当社ウェブサイトにおいて公開しております。本サービスにおいては、公開情報の提供を超えて、契約者ごとの個別のセキュリティチェックシートへの回答、監査の受入その他の個別対応は行っておりません。当該対応を必要とされる場合は、有償プラン（SHANON MA）のご利用をご検討ください。
53	データ管理	契約者データのAI機能開発への利用	契約者データの統計的な加工及びAI機能の開発・学習・検証への利用の有無／第三者提供の有無	有無／内容	有：当社は、契約者データを統計的に処理し、特定の個人および特定の契約者のいずれも識別することができないように加工した統計情報および学習用データを作成し、当社が提供するサービスの提供・改善・開発、AI機能の開発・学習・検証・精度評価・改善、ならびに市場分析・利用動向分析・ベンチマーク情報その他統計的な情報の作成・提供・公表のために利用いたします。AI機能の開発等に利用する情報には、配信日時・件数等の配信記録、開封・クリック等の反応記録、統計的に区分したリード属性情報、および本サービスで作成・送信したメールの件名・本文が含まれます。統計情報および学習用データには、氏名、電子メールアドレス、電話番号その他個人を特定できる情報は含めません。既に作成した統計情報および学習用データは、契約終了後も当社が引き続き保有・利用いたします。また、契約者データ、統計情報および学習用データを、基盤モデルその他のAIモデルを提供する第三者による当該モデルの学習の目的で第三者に提供することは一切ありません。
54	セキュリティ	生成AI機能における外部送信	生成AI機能における外部事業者への情報送信の有無／送信される情報の範囲／当該事業者のAIモデル学習への利用の有無	有無／内容	本サービスの生成AI機能では、当社が別途定める「AIモデル採用ポリシー」に記載する、外部の事業者（外国にある事業者を含みます）が提供するAIサービスを利用する場合があります。入力された情報は処理のため当該事業者へ送信されますが、氏名、電子メールアドレスその他の個人を特定できる情報を送信しない仕様です（契約者が生成対象の内容として自ら入力した場合を除きます）。送信された情報が当該事業者のAIモデルの学習に利用されることはありません。

※ 本資料は SHANON MAIL（無償）について記載したものです。有償プラン（SHANON MA）とは提供内容および保証水準が異なります。