

項目	規定内容	測定単位	huubHRサービスレベル
サービス時間	サービスを提供する時間帯	時間帯	24時間365日（計画停止/定期保守を除く）
	サポート受付時間	時間帯	9:30~12:00 13:00~17:30（土日祝祭日、弊社指定日除く） 弊社指定日は約2週間前に告知いたします。
サポート手段	電話、メール、自己解決型ヘルプサイト	-	本サービスの設定・操作方法、不明点等について、 メールにて無償にてサポートをいたします。 メールサポート受付に関しては、上記サポート 受付時間外も受付しておりますが、翌営業日での対応
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	有無	有（2週間前にメール）
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 (%)	99%以上
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（クラウドによる、遠隔地バックアップを実施 災害時には自動で移行）
バックアップ	バックアップ内容（回数、復旧方法など）	有無	有（クラウドにて、5分毎に差分バックアップを実施）
データ保全	データ保存期間	年	最低5年間
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（最短2週間毎のバージョンアップを実施）
外部接続性	既存システムや他のSaaS等の外部のシステムとの接続仕様	有無	無（2018年秋にAPIを公開予定）
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	有無	有（年に一度脆弱性診断を実施）