

◆ force.com (PaaS) SLA ◆

1. 前提条件

Web ブラウザを利用して、ログインページよりログインしてご利用いただけます。

【対応ブラウザについて】

Salesforce では、下記ブラウザをサポートしております。

Microsoft® Internet Explorer 6.0、7.0 および 8.0

Mozilla Firefox 3.6.x

Apple® Safari 5.0.x (Windows XP, Mac OS X 10.4 またはそれ以上)

Google Chrome version 6.0、7.0、および 8.0

Google Chrome Frame プラグイン(Internet Explorer 向け)

2. 役割と責任

??

3. サービス内容の概要

◇ クラウド上でアプリケーションを実行

「クラウドコンピューティング」は、ビジネスアプリケーションの開発と運用の方法を劇的に変化させる新しいモデルです。アプリケーションの開発と導入に必要なハードウェアとソフトウェアの購入、設定、管理といった、複雑で費用のかかる作業は一切不要です。その代わりに、これらのアプリケーションはインターネット(「クラウド」)からサービスとして提供されます。1999 年以降、セールスフォース・ドットコム(CRM)アプリケーションとともにこのモデルは広まり続け、現在では 82,400 社を超えるお客様にご利用いただいています。

◇ Force.com のご紹介

Force.com は、Salesforce CRM アプリケーションと同一のインフラ上で、ISV や企業内の IT 部門がビジネスアプリケーションを開発し、運用するための統合されたツールとアプリケーションサービスのセットです。Force.com プラットフォーム上では、既に 100,000 以上のビジネスアプリケーションが運用されています。

Force.com は、以下の方法でより迅速で費用対効果が高いアプリケーションの開発と配布のモデルを提供します。

- **ソフトウェアもハードウェアも不要** – インターネット接続さえあれば、Force.com の業務アプリケーションプラットフォームにアクセスできます。ハードウェアやソフトウェアの購入、インストール、設定、管理は一切必要ありません。
- **利用に応じた課金モデル** – Force.com プラットフォームとそこで運用されるアプリケーションはインターネット経由でサービスとして提供し、その利用に応じて課金される仕組みになっています。

- **迅速な結果** – Force.com プラットフォームを活用すれば、企業はただ稼働させておくためだけに費用を支払うのをやめ、真のビジネス価値を生み出す新しいアプリケーションの作成をはじめることができます。

4. システム構成図

??

5. ハードウェア, 開発環境

??

6. サービスの詳細仕様

◇ **Appforce エンタープライズ向けアプリケーションを迅速に開発**

Appforce を使用すれば、従来のソフトウェアプラットフォームに比べて、スピードは 5 倍、コストは半分でアプリケーションの開発と実行が可能になります。人事アプリケーション、財務アプリケーション、プロジェクト管理アプリケーション、その他多くのアプリケーションを専門のプログラマでなくても構築が可能です。

- ◇ クリック 80%、コーディング 20% でアプリケーションの構築が可能
- ◇ アプリケーションを簡単にモバイル機器で実行
- ◇ ユーザ自身で個人用レポートやダッシュボードの作成が可能に

◇ **Siteforce データリッチな Web サイトをスピーディーに開発**

すべてのビジネスにおいて、Web サイトが必要となっています。Siteforce を使用すれば、データリッチな Web サイトや Web アプリケーションをスピーディーに構築。Siteforce には、サイトのホスティング、コンテンツ管理、データベースおよびコンテンツを配信するネットワークが含まれています。また、100% クラウド コンピューティングですので、インフラストラクチャはセールスフォース・ドットコムが提供します。

- ◇ 情報やアプリケーションを、見込み客や顧客と共有
- ◇ 統合されたコンテンツ配信ネットワークを使用して、数百万単位の訪問者に対応
- ◇ ハードウェアやソフトウェアの購入や構成の負荷なく、すぐに展開可能

◇ **ISVforce 商用アプリケーションをスピーディーに市場に投入**

ISVforce は、アプリケーションを配布したり、クラウドビジネスを成長させるのに必要なすべてのツールやリソースを提供します。1,000 以上の独立系ソフトウェアベンダーが、ISVforce を使用して、数百万もの顧客にアプリケーションを提供しています。

- ◇ トライアルから展開まで、顧客のライフサイクルを管理

- ◇ 柔軟なパッケージ化と配布オプション
- ◇ リアルタイムに顧客をサポートするツール

7. サービスレベル

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	基準値	備考
稼働率	サービスを利用できる確率	%	(予定稼働時間に対して) 99.9%	Salesforce システムのすべてのコンポーネントは、事前の策を講じ監視され、システム停止の前に過失が見つけれられるように管理されています。またセールスフォース・ドットコムではシステムの稼働状況を http://trust.salesforce.com/trust/jp/ で公開しています。
情報取り扱い環境	提供者側でのデータ取り扱い環境が適切に確保されていること。	有無	有	詳細は下記「サービスレベル補足」にて記述
通信の暗号化レベル	システムのやりとりされる通信の暗号化強度	有無	SSL 3.0/TLS 1.0	お客様のブラウザから弊社のサービスへ安全に接続できるよう、Salesforce 環境への接続には SSL 3.0/TLS 1.0 を経由し、Verisign のグローバルセットアップ証明書を使用 各ユーザセッションは、ログイン時に作成された固有のトークンを使用して、トランザクションごとに識別、再照合
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	各データセンターのディスクへの Salesforce サービスプラットフォームのり	

			<p>アルタイム複製、および実稼働データセンターと災害復旧センター間でのほぼリアルタイムなデータ複製</p> <p>データは、暗号化リンクを通じて送信</p> <p>災害復旧テストにより、弊社が予測した復旧時間、およびお客様のデータの完全性を検証</p>	
バックアップの方法	バックアップ内容、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、利用権のあるデータの取り扱い方法	有無/内容	<p>全てのデータは、増分バックアップとフルバックアップを交互に実施し、各データセンターのテープにバックアップ</p> <p>バックアップは、安全なリンクを通じて、安全なテープアーカイブにコピー</p>	テープは、データセンター外に運び出されることはなく、古くなった場合は、安全に処分
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	<p>最大規模の基幹システムにまで拡張できるくらいの能力がある</p>	<p>Salesforce のソリューションを支えるアーキテクチャーは数百万のユーザをも管理できるようにデザインされています。もともと拡張性のある Sun のサーバを使用しており、お客様の要望に応じて迅速に拡張することが可能です。さらに、Sun Microsystems のアプリケーションサーバが使用されており、必要に応じてすぐに拡張することが可能です。</p>

8. サービスクレジット

なし

9. サービスレベル補足

A) 情報取り扱い環境詳細

セールスフォース・ドットコムサービスは、一流のデータセンターの専用スペースに配置されています。この施設では、次を含む、キャリアレベルでのサポートが提供されます。

◇ アクセス制御と物理的セキュリティ

- 徒歩による巡回や周囲点検を含む、24 時間有人セキュリティ
- バイオメトリックスキャン(生体識別検査)による入室管理
- コンクリート壁の専用データセンタールーム
- アクセス制御付きスチールケージに格納されたコンピューティング機器
- 施設内および周囲のビデオ監視
- 地震、暴風雨、洪水に備えた設計のビル
- 資産持ち出しのトラッキング

◇ 環境監視

- 湿度および温度管理
- 冗長(N+1)冷却システム

◇ 電源

- 地下給電装置
- 冗長(N+1)CPS/UPS システム
- 冗長分電盤(PDUs)
- オンサイトディーゼル燃料貯蔵付き冗長(N+1)ディーゼル発電

◇ ネットワーク

- コンクリート円筒のファイバ挿入口
- 冗長内部ネットワーク
- 主要なキャリア全てに接続でき、主なインターネットハブの近隣に位置することで、ネットワークに中立
- 高帯域幅

◇ 火災検知器および消火設備

- 超高感度煙検知システム(VESDA)

- 二重警報、二重インターロック、マルチゾーン、プレアクションドライパイプ式水性消火設備