

クラウドサービスレベルのチェックリスト

2025年5月12日

No.	種別	サービスレベル項目例	規程内容	測定単位	対応	対応内容
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日としています。 （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	○	メンテナンス停止日の2週間前までに、電子メールの送信またはポータルサイトにお知らせの掲載を行います。
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	○	利用規約に記載しています。
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	○	利用規約に記載しています。
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（%）	○	24時間365日としています。 （計画停止／定期保守を除く）
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	○	Amazon Web Serviceにて対策。弊社のCRAKO担当が対応いたします。
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	○	Amazon Web Serviceにて対策し、可能な限り迅速に復旧いたします。代替措置はございません。
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）	×	代替措置を提供していないため定義していません。
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	○	脆弱性検知およびSBOM管理、サプライヤからの情報から、サービスへの影響範囲を見定め、最適なタイミングを計画し、実施する。
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	○	復旧までに時間を要した障害は現時点で発生していません。
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	○	定めておりません。可能な限り迅速に復旧いたします。
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	○	0/0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	○	ハードウェア、ネットワーク、CPU、メモリ、DISK、パフォーマンスを常時監視しています。
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	○	登録済みのメールアドレスまたはポータルサイトへの通知を行います。
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	○	営業時間外での検出では翌営業時間となりますが、可能な限り迅速に通知いたします。
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）	○	常時監視しています。
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	×	サービス提供状況の報告は行っておりません。
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	×	ログの提供は行っておりません。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間 （秒）	×	公開していません。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間 （分）	×	公開していません。
21		パッチ処理時間	パッチ処理（一括処理）の応答時間	時間 （分）	×	公開していません。
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	×	カスタマイズには対応していません。
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	×	対応していません。
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）	○	同時接続利用者数の制限はありません。
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	○	ご契約プランによって決定します。
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	時間帯	○	受付は24時間365日、メールより受付します。
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	○	受付は24時間365日、WEBフォーム、メールより受付します。

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	○	システム全体のデータバックアップは、国内の離れたデータセンターに日次間隔でバックアップしていますが、このデータに対してお客様がアクセスすることはできません。
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	時間	○	15:00（UTC）を開始時刻とし、24 時間ごとに取得しています。
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	○	媒体は利用していません。
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	○	利用規約に記載しています。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	○	7世代までバックアップしています。
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	○	インターネット接続はSSLにより暗号化しています。
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	○	個別キー管理が行われています。
35		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	○	無し。利用規約に記載しています。
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、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること	有無／内容	○	クラウドサービスで利用するデータはお客様の責任で解約前にダウンロードいただき、その後削除いただきます。当社ではデータ削除操作を実施します。
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	○	データはお客様の責任でデータ内容の確認をいただきます。
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	○	有り。	
セキュリティ						
39	セキュリティ	公的認証取得の要件	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	△	システム全体のデータバックアップは、国内の離れたデータセンターに日次間隔でバックアップしていますが、このデータに対してお客様がアクセスすることはできません。
40		アプリケーションに関する第三者評価	第三者によるウェブアプリケーション脆弱性評価実施	有無／実施状況	×	実施していません。
41		情報取扱い環境	データをバックアップした媒体を保管する期限	有無	○	媒体は利用していません。
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	○	通信はSSLにより暗号化しています。
43		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、担当者へ以下の資料を提供する旨「最新のSAS70Type2監査報告書」「最新の18号監査報告書」	有無	×	実施していません。
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	○	相互にデータを閲覧できないよう論理的に分離し局所化を行っています。
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	○	アクセス可能な担当者が決められています。
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、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	○	システム全体については一定の期間ごとにログを取得し、記録を確認することが可能ですが、お客様は直接アクセスできません。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	○	運用管理端末においてリアルタイムおよび週に1度のフルスキャンを実施しています。
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	○	二次記憶媒体を使用せず、データセンターでバックアップを取っています。
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	○	把握しています。	