

# クラウドサービスレベルのチェックリスト

2021年4月12日

本資料は、リザエン エンタープライズ版（ライト/ベーシック/カスタム）のVer.5（管理画面が<https://webdoc.iqnet.co.jp/InterQuest/login.pdf>と同じ）に関して、経産省2010年8月発行「クラウドサービスレベルのチェックリスト」を基に回答を記したものです。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
<b>アプリケーション運用</b>					
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（計画保守の時間を除く）
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	保守メンテナンスの実施の1ヶ月前までに以下のa～cいずれかの方法にてご連絡します。 a. 申込み時の緊急連絡先メールアドレス宛てにメール b. 弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメール c. 弊社提供のカスタマーポータルサイトへの掲載
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	以下のa～cいずれかの方法にて速やかにご連絡します。 a. 申込み時の緊急連絡先メールアドレス宛てにメール b. 弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメール c. 弊社提供のカスタマーポータルサイトへの掲載
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	第三者への預託はしていません。
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 (%)	SLAにて月間稼働率を99%以上と定めています。
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	ディザスタリカバリの用意はありません。
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
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）	特に提供の予定はありません。お客様自身で定期的に管理画面からCSVダウンロードをお願いしています。
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	OS・ミドルウェアは2ヶ月に1回更新しています。
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	定めておりません。
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	定めておりません。
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	1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	以下の監視を10分おきに24時間365日実施しています。 ・サーバ死活監視 ・プロトコル監視 ・ポート監視 ・リソース監視 ・URL監視
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	障害発生時、以下のa～cいずれかの方法にて随時速やかに連絡いたします。 a. 申込み時の緊急連絡先メールアドレス宛てにメール b. 弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメール c. 弊社提供のカスタマーポータルサイトへの掲載
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	定めておりません。
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）	監視は10分間隔です。

# クラウドサービスレベルのチェックリスト

2021年4月12日

本資料は、リザエン エンタープライズ版（ライト/ベーシック/カスタム）のVer.5（管理画面が<https://webdoc.iqnet.co.jp/InterQuest/login.pdf>と同じ）に関して、経産省2010年8月発行「クラウドサービスレベルのチェックリスト」を基に回答を記したものです。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
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	障害発生の際などの随時報告のみで、定期的なサービス提供状況報告は行っていません。
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いません。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	定めておりません。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	定めておりません。
21		バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間（分）	定めておりません。
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	有
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	外部システム向けのAPIが必要な場合はカスタマイズとなります。
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）	10分あたり1500ページビューを目安に、他のご契約者様に影響がでる場合は専用サーバのご利用をお願いしています。
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	10分あたり1500ページビューを目安に、他のご契約者様に影響がでる場合は専用サーバのご利用をお願いしています。
<b>サポート</b>					
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帯	時間帯	24時間365日ベストエフォートでの対応です。営業時間（平日9:00～18:00）内は電話・メールでの受付です。営業時間外（土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始および弊社所定の休日）はメールでの受付です。
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	営業時間内（土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始および弊社所定の休日を除く、平日9:00～18:00）で電話・メールでの受付です。
<b>データ管理</b>					
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	サーバのスナップショット及びDBバックアップを1日1回取得しています。スナップショットはクラウド基盤に1世代、DBバックアップはサーバ上に7世代を保管しています。
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とり、データを保証する時点	時間	1日1回バックアップを取得しています。
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	サーバのスナップショット及びDBバックアップを1日1回取得しています。スナップショットはクラウド基盤に1世代、DBバックアップはサーバ上に7世代を保管しています。
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	契約終了後に弊社で削除します。データが必要な場合は、ご契約者様自身で管理画面からCSVダウンロード機能で取得できます。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	サーバのスナップショット及びDBバックアップを1日1回取得しています。スナップショットはクラウド基盤に1世代、DBバックアップはサーバ上に7世代を保管しています。
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	パスワードはハッシュ化していますが、その他のデータの暗号化はしていません。
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	ご契約者様ごとに別々のデータベースで管理しており、認証情報はそれぞれ異なっています。
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	サイバーリスク保険に加入しています。

# クラウドサービスレベルのチェックリスト

2021年4月12日

本資料は、リザエン エンタープライズ版（ライト/ベーシック/カスタム）のVer.5（管理画面が<https://webdoc.iqnet.co.jp/InterQuest/login.pdf>と同じ）に関して、経産省2010年8月発行「クラウドサービスレベルのチェックリスト」を基に回答を記したものです。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
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	データは契約終了後に弊社で消去しています。ご依頼があれば消去完了の報告書を提示しています。
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	無
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	想定外のデータが登録されないように入力チェックしています。想定外のデータ入力があった場合、エラーメッセージを表示します。
<b>セキュリティ</b>					
39	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	<p>■ プライバシーマーク                      認証日：2006年3月31日                      審査機関：一般財団法人関西情報センター（KIIS）                      認証規格：JIS Q 15001:2006                      認証範囲：全社                      登録番号：20000597</p> <p>■ ISMS(ISO/IEC 27001)                      認証日：2016年3月25日                      審査機関：株式会社日本環境認証機構（JACO）                      認証規格：ISO/IEC 27001:2013                      JIS Q 27001:2014                      認証範囲(適用組織)：ASP開発部門                      適用業務：ASP開発、及びそれに関するサーバの保守運用業務                      登録番号：IC15J0410</p>
40		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	第三者評価は受けていません。
41		情報取扱環境	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	弊社の保守・運用担当者、開発者、その他スタッフが本サービスに登録されているご契約者様のデータを閲覧や操作することはありません。ただし、ご契約者様より依頼を受けて行う場合はその限りではありません。
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	TLS1.2
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	無
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	共用サーバのブランチの場合、領域およびデータベースはご契約者様ごとに作成しデータを分離していますが、サーバが高負荷になった場合やサーバ障害の場合等は、同じ共用サーバをご利用のご契約者様に影響します。
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	管理者の許可を得た者に限る
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	サーバのアカウントは、管理者の承認を受けて、担当者ごとに発行しています。ログは約1年間保管していますが、ご契約者様へ提供はしていません。

## クラウドサービスレベルのチェックリスト

2021年4月12日

本資料は、リザエン エンタープライズ版（ライト/ベーシック/カスタム）のVer.5（管理画面が<https://webdoc.iqnet.co.jp/InterQuest/login.pdf>と同じ）に関して、経産省2010年8月発行「クラウドサービスレベルのチェックリスト」を基に回答を記したものです。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	サーバには、ウイルス対策ソフトを導入し、リアルタイムスキャンを実施しています。作業端末にもウイルス対策ソフトを導入し、リアルタイムスキャンと週1回の定期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	外部メディア等の二次記憶媒体にバックアップは保管はしていません。
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	日本国内に保存しています。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ます。