

本資料は、「クラウドサービスレベルのチェックリスト」(経済産業省)に基づき、株式会社ヌーラボの提供するTypetalkのセキュリティについてまとめたものです。独自のチェックリストへの回答をご希望の場合は、別途有料オプションを提供しております。詳細は<https://nulab.com/ja/contact/>までお問い合わせください。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定 (記入欄)
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日となります。(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	【有】実施10営業日前までに Typetalk Web アプリ上にあるお知らせ領域および Twitter にてお知らせいたします。
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】終了1ヶ月前までに公式サイトにて事前に通知致します。
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	【無】現時点で予定はありませんが、データを抽出して提供するなど何らかの対応を検討しています。
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 (%)	最新の稼働率は <a href="https://status.nulab.com/">https://status.nulab.com/</a> をご参照ください。
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】1日1回以上のバックアップを行っております。またデータ領域のバックアップは、サービスが稼働している環境とは異なるデータセンターへ保管しております。世代数については下記をご参照ください。 <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918</a>
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	【有】即座に復旧が可能なら、データセンターの冗長化、及びバックアップの世代管理を行っております。詳細は <a href="https://www.typetalk.com/ja/security/">https://www.typetalk.com/ja/security/</a> に記載しております。
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)	公開しておりません。
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	【有】数ヶ月に1回ほどの頻度でアップデートしております。事前告知は原則行わず、リリース後にブログで報告いたします。(軽微な変更、修正についてはこの限りではありません)
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	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	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	回数は公開しておりませんが、対応に長時間要してしまった障害の内容については <a href="https://www.typetalk.com/ja/blog/">https://www.typetalk.com/ja/blog/</a> で公開します。
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/パフォーマンス監視を常時実施しております。
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	【有】障害発生時は、速やかに弊社担当者へ通知され、対応を行います。ユーザーへは Twitter 等で速報を出し、その後 Web サイトにて詳細な報告を行います。
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	定めはございませんが、できるだけ早く通知します。
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)	1分間隔で監視しております。
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	個別の報告はしておりませんが、 <a href="https://status.nulab.com/">https://status.nulab.com/</a> にて稼働情報を報告しています。
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	【有】有料プランに対しては、アクセスログおよび操作ログを提供しています。 アクセスログ: <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921848">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921848</a> 操作ログ: <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/115013118808">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/115013118808</a>
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間 (秒)	公開しておりません。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間 (分)	公開しておりません。
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)	公開しておりません。
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	【無】機能・デザインの個別カスタマイズは承っておりません。
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	【有】外部サービスから Typetalk の機能をご利用頂けるAPI を公開しております。
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)	【無】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	【有】ご利用のプランに応じて、利用可能なストレージ容量の上限があります。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定（記入欄）
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帯	時間帯	24時間365日となります。（メール・問い合わせフォーム）
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	通常のサポート業務の対応時間は、下記の通りです。内容を確認のうえ翌営業日中にご返答いたします。 <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/4407278745369">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/4407278745369</a>
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	【有】定期的にバックアップを行っております。またデータ領域のバックアップは、サービスが稼働している環境とは異なるデータセンターへ保管しております。バックアップからのデータ復旧（リストア）についても確認済みです。復元可能な期間は下記をご参照ください。 <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918</a>
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点	時間	具体的な時点は公開しておりませんが、24時間以内のデータを保証致します。
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	バックアップデータの保存期間は最大で2週間となります。
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	【有】お客様がサービス解約される場合、下記のページの「ユーザーデータの削除」記載しているタイミングで削除致します。 <a href="https://nulab.com/ja/terms/privacy-security/">https://nulab.com/ja/terms/privacy-security/</a>
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	下記のページをご参照ください。 <a href="https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918">https://support.typetalk.com/hc/ja/articles/217921918</a>
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	【有】データ保存するストレージに対して暗号化を行っております。
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	【無】行っておりません。
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】損害賠償保険には加入しておりませんが、利用規約に定められた範囲でお客様のデータ保護に最大限の注意を払います。
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	【有】ヌーラボセキュリティホワイトペーパーにてデータ消去について記載しております。 <a href="https://nulab.com/app/assets/pdf/NulabInc_Security_WhitePaper_latest.pdf">https://nulab.com/app/assets/pdf/NulabInc_Security_WhitePaper_latest.pdf</a>
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	【有】お客様からお預かりしたデータの整合性検証作業を行っております。
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】入力項目の要件に合わせて形式や長さのチェックを行っております。	
セキュリティ					
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	【有】ISMS認証（ISO 27001）およびクラウドセキュリティ認証（ISO 27017/ISO 27018）を取得しております。
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	【有】脆弱性検査を定期的実施しております。
41		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】サーバにアクセスする事が出来るのは、システム運用担当のスタッフに限定しています。また、ファイアーウォールで弊社環境からのみアクセスできるように制限しております。
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	【有】TLSv1.2にて通信を暗号化しています
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	【無】実施しておりません。
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	【無】実施しておりません。
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	【有】サーバにアクセスする事が出来るのは、システム運用担当のスタッフに限定しています。また、ファイアーウォールで弊社環境からのみアクセスできるように制限しております。
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	保管しているログから調査可能です。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	定期的にウイルスチェックを行っております。
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	【有】二次記憶媒体を使用せず、データセンター間でバックアップを取っております。
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	【有】把握しております。	