

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答
<b>アプリケーション通用</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日としています。(計画停止及びシステム障害などを除く)
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】原則として7日前までにホームページ、サービス内通知等で通知します。
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】原則として3ヶ月前までにメール、ホームページ、サービス内通知等で通知します。
4		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 (%)	一般契約においてこれを保証を致しません。個別契約において個別契約約款に記載します。 ※サービス単位での稼働率についての算出を行なった上で、稼働率の提示をしていく方針です。
5		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】物理的に離れたデータセンターでの冗長構成を検討しています。災害発生時は1日以内の復旧を目標としています。
6		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】バックアップデータのリストアによる復旧を目標としています。
7		代替措置で提供されるデータ形式	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	【有】一般契約においてこれを保証を致しません。個別契約において個別契約約款に記載します。
8	信頼性	平均復旧時間 (MTTR)	平均復旧時間 (MTTR)	時間	これまで、サービスが利用できなくなる程度の障害の発生事象はありません。
9		目標復旧時間 (RTO)	目標復旧時間 (RTO)	時間	目標復旧時間を180分としています。(重大障害時を除く)
10		障害発生件数	障害発生件数	回	これまで、サービスが利用できなくなる程度の障害の発生事象はありません。
11		システム監視基準	システム監視基準	有無	【有】自動監視にて24時間、365日です。
12		障害通知プロセス	障害通知プロセス	有無	【有】自動監視による管理者へのメッセージ、メール通知を致します。
13		障害通知時間	障害通知時間	時間	通常15分以内に通知されます。通常サポート時間外の場合、翌日になることがあります。
14		障害監視間隔	障害監視間隔	時間 (分)	原則として5分間隔で監視しています。
15		サービス提供状況の報告方法/間隔	サービス提供状況の報告方法/間隔	時間	弊社ウェブページ及びログイン画面のお知らせにて通知します。
16		ログの取得	ログの取得	有無	【有】監査ログや監視用ログなどは管理者により取得及び保管しております。
17	性能	応答時間	応答時間	時間 (秒)	サービスストップページの平均応答時間は3秒を目標に構築しています。ただし、実際の表示におけるクライアントの端末スペック、ネットワーク接続環境等に依存します。
18		遅延	遅延	時間 (秒)	基本設計としてタイムアウト値を180秒として設計しております。
19		バッチ処理時間	バッチ処理時間	時間 (分)	バッチ処理を行う機能は現在提供しておりません。
20	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ性	有無	【有】一般契約においてカスタマイズ機能を提供いたしておりません。個別契約においてご相談に応じることが可能です。
21		外部接続性	外部接続性	有無	【無】現在、API等は提供していません。
22		同時接続利用者数	同時接続利用者数	有無/制約条件	【有】ペストエフオア型接続によるサービスを提供しています。
23		提供リソースの上限	提供リソースの上限	処理能力	契約内容に応じて提供いたします。
<b>サポート</b>					
24	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	メール(support@creative-technology.jp)にて常時 (24時間365日) 受け付けております。
25		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	メール(support@creative-technology.jp)での各種問合せ窓口は、弊社「お客様デスク」となります。祝日及び年末年始等を除く営業時間は以下の通りです。 【平日】 10:00~17:00
<b>データ管理</b>					
26	データ管理	バックアップの方法	バックアップ内容 (回数、復旧方法等)、データ保管場所/形式、利用者のデータへのアクセス権等、利用者によるデータの取扱方法	有無/内容	【有】3日分のバックアップを作成、保管しています。バックアップの方法及び保管場所などの詳細については開示しておりません。
27		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	弊社によるタイミングで実施しており、詳細については開示しておりません。
28		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	弊社によるタイミングで実施しており、詳細については開示しておりません。
29		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	3世代分保管しております。
30		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、保管媒体の破壊の実施有無/タイミング、およびデータ移行等、利用者によるデータの消去方法	有無	【有】ユーザが削除実施時、30日間の猶予期間を設け31日後に自動削除致します。
31		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】SSL及びTLS通信によるデータを暗号化しています。
32		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	【有】データベースの内部構成に関わる事である為、原則、非公開とさせていただきます。
33		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	【有】使用規約に定める範囲において補償を行います。
34		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】解約成立後から31日経過後データを消去します。使用規約に定める秘密保持条項に従い、第三者に開示・漏えいしないものとします。
<b>セキュリティ</b>					
35	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】プライバシーマークの取得中です (2018年1月取得予定)。ISO27001、およびISO/IEC27017などについては今後計画し取得する予定です。
36		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】第三者による定期的なセキュリティ診断を実施しています。
37		情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱い環境が適切に確保されていること	有無	【有】物理的な入室管理及び、運用者制限を行なっています。
38		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】原則非公開とさせていただきます。
39		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】現在、行っていません。
40		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	【有】"グループID"、"ユーザーアカウント"、"パスワード"の組み合わせによりアクセス制限を行なっております。
41		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の制約が実現できていること	有無/設定状況	【有】利用者のデータにアクセスできる社員はセキュリティ管理者の許可を得た者に限定しています。
42		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	【有】利用者のIDは一意であり、同一IDが他利用者に使用できない仕様になっております。ログに関しては可用性のある項目にて詳細を定義しています。
43		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	【有】サーバにウイルススキャン製品を導入準備中です。導入後、計画に基づきウイルススキャンを実施します。
44		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】弊社はUSBメモリ及びDVDメディア等の記憶媒体の使用を禁止しています。
45	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】非公開とさせていただきます。	