

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答：TANREN株式会社
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】7日前までにメール、ホームページで通知します。
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】3ヶ月前までにメール、ホームページで通知します。
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	現在預託等の措置は行っていません。
5		サービス稼働率	サービスを利用できる確率((計画サービス時間ー停止時間)÷計画サービス時間)	稼働率(%)	99.9%以上の稼働率です。(2017年度実績 2015年04月15日 - 2017年11月24日)
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	※ 災害発生時は1日以内の復旧を目標としています。
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	※ 現状、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	※ 現状、無
9		アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／バッチ管理の方針	有無	【有】軽微な機能追加・改善は随時実施しています。影響が予測される大幅なバージョンアップを行う場合は、事前にホームページやメールで通知します。
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	Azure内での、MediaServicesの不具合により[2017年3月31日(金)22:50頃]より[2017年4月1日(土)07:35頃]まで8時間停止の事案あり
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	目標復旧時間を180分としています。(アプリ等の修正審査にかかる期間を除く)
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	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案はありません。
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】システム稼働状況を24時間365時間で監視しています。
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	【有】障害発生時には弊社担当者にアラートが通知されます。
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	通常15分以内に通知されます。(営業時間外の場合、翌営業日になることがあります。)
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)	5分間隔で監視しています。
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	【有】障害等が発生した場合、随時ホームページ・メールにて報告します。
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】アクセスログ、エラーログを取得しています。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間(秒)	データセンター内の平均応答時間は3秒以内です。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間(分)	60秒以上スレッドをブロックするような処理は打ち切られます。
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)	対象となる処理はありません。
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】ユーザによるカスタマイズ機能は提供していません。
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	メール送信にSendGridを利用しています。
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	同時接続利用者数の上限はありません。
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	契約に応じて保存可能な動画本数に上限を設けています。
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帯	時間帯	メールにて常時(24時間365日)受け付けております。
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	メールにて常時(24時間365日)受け付けております。
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	【有】日次でバックアップを作成しています。(アクセス権はシステム管理者のみ。)データはクラウド上に冗長化し保管しています。システムトラブル時のみ復旧を行います。
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	日次で AM 03:00 までを保証します。
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	バックアップ実施日を起点として、3日分を保管します。
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	サービス解約時データを消去します。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	3世代分保証をします。
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	現在、行っていません。
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	現在、行っていません。
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	【有】利用規約に定める範囲において補償を行います。
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	【有】サービス解約時にはデータを消去します。	
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	現在、行っていません。	
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】テキスト、画像、動画等所定の形式での入力が可能です。	
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	※現状なし、取得準備中
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	※現状なし、評価実施準備中
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】データの取扱には、運用者の制限を行っております。
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】SHA-256 ECDSAです。
43		会計監査報告書における情報セキュリティ	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	現在、行っていません。
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	サブドメインによる論理的な認証、データの分離を行なっています。
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	【有】利用者のデータにアクセスできる社員等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。
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	【有】システム担当者のID管理を行っています。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	※クラウド側でのウイルスチェックなど、複数対策を次期Verから検討をする。現状なし。
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】クラウド環境上に、物理的に離れた冗長構成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	【有】把握しております。	