

Secure SketCH

サービスレベルオブジェクト

## 目次

1 アプリケーション運用 .....	4
2 サポート .....	7
3 データ管理 .....	8
4 セキュリティ .....	9

最終更新日：2021年5月31日

Secure SketCHの導入検討に際して、サービスの品質やセキュリティを監査する情報システム部門/情報セキュリティ部門などの担当者の方向けに、Secure SketCHサービスレベルオブジェクティブ（SLO）を公開いたします。

経済産業省が公開している「SaaS 向け SLA ガイドライン」を参考に、Secure SketCHのセキュリティやサービスレベルについて網羅的に記載しております。自社のサービス品質やセキュリティ基準を満たすかどうかのご確認に活用ください。

<本資料について>

本 Secure SketCH サービスレベルオブジェクティブで定義するサービスレベルは、Secure SketCH 運営元(NRIセキュアテクノロジーズ株式会社)が定めるサービスレベルの目標値であり、お客様にコミットメントするものではありません。また Secure SketCH が利用する外部サービスのサービスレベルについては、それぞれの運営元が定めるサービスレベルに則ります。

## 1 アプリケーション運用

#	種別	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯	24時間365日 (計画停止 / 定期保守を除く)	下記イベントにて計画停止の可能性有り。 ・設問改定 (2か月前に通知) ・サーバーメンテナンス ・機能リリース
2	可用性	計画停止予定通知	計画停止前の事前連絡	計画停止の14日前までにメールで通知	
3	可用性	サービス稼働率	サービスの稼働率	99.9% 以上のサービス稼働率を維持	外部のWebサイト監視サービスにてサービス稼働率を算出。
4	可用性	ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧	遠隔地のデータセンターに保存するバックアップからサービスを復旧	複数あるデータセンターのうち少なくとも1つは稼働している前提。
5	可用性	重大障害時の代替手段	災害発生時のシステム運転	縮退運転によるサービスの提供	複数あるデータセンターのうち少なくとも1つは稼働している前提。
6	可用性	代替措置で提供するデータ形式	災害によりシステムが停止した際のデータ提供方式	有料プラン利用ユーザーに対して、随時利用可能なデータのダウンロード機能を提供	

#	種別	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
7	信頼性	平均復旧時間	障害発生から修復完了までの平均時間	8時間程度	バックアップからの環境再構築を想定。
8	信頼性	システム監視基準	システムの監視内容	下記の3項目を監視 ・サーバーリソースの利用率 ・サービスの稼働状況 ・外部連携サービスの稼働状況	
9	信頼性	障害通知プロセス	障害発生時の通知先 / 方法 / 経路	下記の2通りで障害通知 ・登録メールアドレス宛にメール通知 ・サービスHP上で通知	・送信元メールアドレス ( <a href="mailto:support-sketch@nri-secure.co.jp">support-sketch@nri-secure.co.jp</a> <sup>1)</sup> ) ・サービスHP URL ( <a href="https://www.secure-sketch.com/">https://www.secure-sketch.com/</a> )
10	信頼性	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	営業時間内で発生 ・12時間以内 営業時間外で発生 ・次営業日開始時刻から12時間以内	
11	信頼性	障害監視間隔	障害情報を収集する時間間隔	4分間隔でサービス稼働状況を監視	外部のWebサイト監視サービスにてサービス稼働状況を監視。

<sup>1</sup> <mailto:support-sketch@nri-secure.co.jp>

#	種別	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
12	信頼性	利用ログの取得	サービスの利用ログのユーザ提供	有料プラン利用ユーザに対して、アクセスログ/セキュリティログ閲覧機能を提供	
13	性能	オンライン応答時間	サービスのレスポンス時間	2000ms 以内のレスポンス時間を維持	外部のWebサイト監視サービスにてレスポンスタイムを測定。
14	拡張性	カスタマイズ性	ユーザの独自設定の適用	ユーザ毎の独自設定は提供していない	個別要望は応相談。
15	拡張性	外部接続性	ユーザ所持するシステムとの連携やAPI公開	外部へのAPIは公開していない	個別要望は応相談。
16	拡張性	同時接続利用者	同時にサービスを利用できるユーザ数	上限無し	アーキテクチャの大幅改修後などのタイミングで、自社による負荷試験を第三者による中立的なアドバイスを取り入れながら実施。最終実施年は2020年。

## 2 サポート

#	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
1	サービス提供時間帯 (有料プラン利用 ユーザ問い合わせ)	有料プラン利用ユー ザからの問い合わせ 受付業務を実施する 時間帯と対応方法	営業時間内に発生した お問い合わせフォーム からの連絡に対して、 原則1営業日以内に メールによる初回回答 を実施	営業時間はJST基準で 平日9:00~17:00 (年 末年始・土日・祝日 除く)
2	サービス提供時間帯 (無料プラン利用 ユーザ)	無料プラン利用ユー ザからの問い合わせ 受付業務を実施する 時間帯と対応方法	営業時間内に発生した お問い合わせフォーム からの連絡に対して、 原則3営業日以内に メールによる初回回答 を実施	営業時間はJST基準で 平日9:00~17:00 (年 末年始・土日・祝日 除く)

### 3 データ管理

#	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
1	バックアップの方法	バックアップの対象、取得頻度、暗号化有無などについて定義	5分間隔での差分バックアップおよび日次バックアップを取得。取得したバックアップはAES-256で暗号化して保存	
2	バックアップデータの保存期間	バックアップデータの保存期間を定義	30世代分の差分バックアップならびに7日間の日次バックアップを保存	
3	契約終了後のデータの取扱い	契約終了後のデータの取扱いについて定義	Secure SketCHサービス規約（FREE版）第23条に記載	



## 4 セキュリティ

#	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
1	公的認証取得の要件	情報処理管理における公的認証が取得されていること	サービス提供元のNRIセキュアテクノロジーズ株式会社がISO/IEC 27001:2013を取得	
2	アプリケーションへの第三者による診断	不正な侵入、操作、データ取得等の対策において、第三者の客観的な評価を得ていること	機能リリースの度に、株式会社ユービーセキュアによるWebアプリケーション診断を実施	
3	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	管理者画面の利用者を特権ID管理ソリューション(Cloud Auditor by Access Check)を用いて管理	

#	サービスレベル項目	規定内容	設定	備考
4	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	<p>&lt;アクセス経路の統制&gt; 当社ネットワークから管理者画面へのアクセスは踏み台サーバを必ず経由する。踏み台サーバから本番サーバへのアクセスは、特権ID管理ソリューション(Cloud Auditor by Access Check)を用いて統制している。当社ネットワークから踏み台サーバへのアクセスは、VPNを用いてアクセス元を運用担当社員に制限している。</p> <p>&lt;端末および管理サーバの統制&gt; 踏み台サーバ及び開発者/運用担当者の端末にEDR製品(CrowdStrike)を導入し、当社マネージドEDRサービスによって、24/365で監視運用を行っている。</p>	
5	通信の暗号化レベル	システムとやり取りされる通信の暗号化強度	<p>&lt;一般アクセス&gt; SecureSketCH会員とサービス間の通信はTLS1.2を用いて暗号化</p> <p>&lt;管理者アクセス&gt; 当社ネットワークと踏み台間の通信はVPNによるAES-256-GCMを用いて暗号化</p>	



詳細な説明やデモのご要望も承ります。  
お気軽にお問い合わせください。

[support@secure-sketch.com](mailto:support@secure-sketch.com)

サービスサイト <https://www.secure-sketch.com/>  
NRIセキュア ブログ <https://www.nri-secure.co.jp/blog>