

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Cacoo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://www.cacoo.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	規定内容	測定単位	設定
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5営業日前までにメンテナンス情報をCacoo内の通知および公式Twitterアカウント(@cacooapp)より通知します。
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】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(%)	過去一年間の実績は99.95%以上でした。サービス稼働状況は https://status.nulab.com/cacoo/ にて公開しています。
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	【有】1日に1回のフルバックアップを行い、バックアップされたデータは14回分保存されます。さらに、バックアップデータはAWSの管理する極めて耐久性の高いストレージに格納されています。また、常時別のデータセンターへレプリケーションを実施しています。
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	【有】即座に復旧が可能なよう、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います。
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)	Cacooで作成した図は、PNG、SVG、PDF、PS、またはPPTのファイル形式でエクスポートしてファイルとして保持することができます。なお、PNG以外のファイル形式は有料プランでのみ利用できます。
9	信頼性	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】月に数回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		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	公開していません。

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
11	信頼性	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	公開していません。
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、サービス稼働状況は https://status.nulab.com/cacoo/ にて公開しています。
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。ユーザーへは公式Twitterアカウント(@cacooapp)等で速報を出します。
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	定めはありませんが、早急に通知します。
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	個別の報告はしていませんが、サービス稼働状況は https://status.nulab.com/cacoo/ にて公開しています。
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	【無】アクセスログ等は取得していますが、原則利用者への提供は行いません。 なお、 Nulab Pass を契約すると、Cacooの監査ログを取得できるようになります。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間(秒)	公開していません。
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間(分)	公開していません。
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)	公開していません。
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	【有】外部サービスからCacooの機能をご利用頂けるAPIを公開しています。
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)	【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	プランにより、作成できる図のシート枚数に上限があります。(6枚～無制限)

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
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、以下の通りです。(祝日、年末年始等は除く) メールサポート: 月～金曜日 10:00～16:00 チャットサポート: 月～金曜日 10:00～17:00 内容を確認のうえ原則翌営業日中にご返答いたします。
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／内容	【有】1日に1回のフルバックアップを行い、バックアップされたデータは14回分保存します。加えて、毎日の差分バックアップを保存しています。さらに、バックアップデータは AWSの管理する極めて耐久性の高いストレージに格納されています。また、常時別のデータセンターへレプリケーションを実施しています。 バックアップはサービス稼働に不測の事態が発生した場合に速やかに復旧させることを目的としており、利用者への提供や個別のデータ復旧対応は行いません。
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、障害発生時から原則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】利用者のデータ消去について、詳しくは「ヌーラボのプライバシーとセキュリティにおける取り組み https://nulab.com/ja/terms/privacy-security/ 」で公開しています。
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	14世代
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】TLS 1.2にて通信を暗号化しています。(保存データの暗号化は行っておりません)
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	【有】組織やユーザー固有の識別子をキーとし、それに属するデータはすべて論理的に分離されています。
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	【有】保証内容の公表は行っておりませんが、サイバー攻撃被害を対象にした保険に加入しています。

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
36	データ管理	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】利用者のデータ消去について、詳しくは「ヌーラボのプライバシーとセキュリティにおける取り組み https://nulab.com/ja/terms/privacy-security/ 」で公開しています。
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】システムの的にデータの不整合は原則発生しないため、個別の検証および報告等はいりません。
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】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います。
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/IEC 27001) およびクラウドセキュリティ認証 (ISO/IEC 27017, ISO/IEC 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】第三者による脆弱性診断を2022年8月に実施しました。今後も定期的に実施予定です。
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	【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	【有】物理的な隔離はおこなっておりませんが、組織やユーザーに属するデータはすべてデータ構造上論理的に分離されています。
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／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。

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
47	セキュリティ	ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	サービス提供サーバは、利用用途上ウィルスが混入するリスクは低いと考え、ウィルスチェックは行っておりません。 社員が利用しているすべてのPCには、ウィルス対策ソフトがインストールされ、定期的にウィ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】物理的な二次記録媒体は利用せず、AWS上の高可用性ストレージ(S3)にバックアップデータを保管しています。その保管領域は限定された運用者アカウントでのみアクセス可能としており、漏出がないように対応しています。
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、例えばGDPRなどの国外基準についても対応するようにしています。