



# 契約レビューパック クラウドサービスレベルチェックリスト

Ver.20230111

## 改訂履歴

| 改訂履歴         |           |      |
|--------------|-----------|------|
| 版            | 日付        | 改定内容 |
| Ver.20230111 | 2023/1/11 | 初版発行 |
|              |           |      |
|              |           |      |

# 契約レビューバッククラウドサービスレベルチェックリスト

| No.        | 種別  | サービスレベル<br>項目例            | 規定内容   | 測定<br>単位       | 回答  |
|------------|-----|---------------------------|--|----------------|---|
| 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<br>※計画停止／定期保守を除く   |
| 2          | 可用性 | 計画停止予定<br>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<br>土日祝日0:00～23:59のうち最大6時間<br>平日19:30～翌8:30のうち最大2時間<br><br>計画停止の5営業日前までにアプリケーション内またはウェブサイトにて告知                             |
| 3          | 可用性 | サービス提供<br>終了時の事前<br>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<br>サービス終了の6ヶ月前までにWebサイトにて通知   |
| 4          | 可用性 | 突然のサービス<br>提供停止に<br>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<br>告知なしのサービス停止無し<br>プログラムや各種設定データの預託無し  |
| 5          | 可用性 | サービス<br>稼働率               | サービスを利用できる確率                                   | 稼働率<br>(%)     | 99.9%を目標値とする<br>(サービス時間 - 停止時間) ÷ 計画サービス時間 ※<br>計画停止時間を除く   |
| 6          | 可用性 | ディザスタリ<br>カバリ             | 災害発生時のシステム復旧<br>サポート体制                         | 有無             | 有<br>遠隔地にあるサーバおよびバックアップデータより<br>サービス復旧  |
| 7          | 可用性 | 重大障害時の<br>代替手段            | 早期復旧が不可能な場合の代替措置                               | 有無             | 有<br>遠隔地にバックアップした各種ファイル／データから復旧を実施  |
| 8          | 可用性 | 代替措置で提<br>供するデータ<br>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<br>(ファイル形式) | 有<br>文書データ（PDF）、文書詳細データ（CSV）のダウンロード<br>もしくはオプション提供のAPIにて上記データ取得   |
| 9          | 可用性 | アップグレード<br>方針             | バージョンアップ／変更管理／パッチ<br>管理の方針                     | 有無             | 有<br>機能追加・修正対応を随時実施し、アップデートの事前もしくは事後にWebサイトのお知らせ欄、サービスTOP画面へ告知掲載、メールにて通知。お客さまへの影響が大きい変更は、原則2週間前に通知。変更管理（パッチ管理含む）申請、承認運用を実施。 |
| 10         | 信頼性 | 平均復旧時間<br>(MTTR)          | 障害発生から修理完了までの平均時間<br>(修理時間の和÷故障回数)             | 時間             | 4時間以内   |
| 11         | 信頼性 | 目標復旧時間<br>(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             | 12時間以内 ※災害による被害を除く  |
| 12         | 信頼性 | 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              | 18件<br>0件（対応に1日以上要した障害）<br>※2021年 GMOサイン実績  |
| 13         | 信頼性 | システム監視<br>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<br>死活監視、パフォーマンス監視、ログ監視  |

※GMOサインとの差分を赤字で記載

# 契約レビューバッククラウドサービスレベルチェックリスト

| No.         | 種別   | サービスレベル<br>項目例       | 規定内容   | 測定<br>単位     | 回答  |
|-------------|------|----------------------|--|--------------|---|
| 14          | 信頼性  | 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<br>障害を確認した後、Webサイトのお知らせ欄に記載し、サービス担当者（申込み時登録情報）に対し、メール、電話等の方法で連絡を行う                                      |
| 15          | 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                               | 時間           | 障害確認から2時間以内目標   |
| 16          | 信頼性  | 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<br>(分)    | 1-5分  |
| 17          | 信頼性  | サービス提供<br>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           | 通常稼働時は報告等の実施なし<br>障害発生時は対応状況に応じ適宜更新   |
| 18          | 信頼性  | 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<br>利用者のアクセスログ、操作ログ  |
| 19          | 性能   | 応答時間                 | 処理の応答時間  | 時間<br>(秒)    | ウェブ応答時間：0.5～5秒（ベストエフォート）  |
| 20          | 性能   | 遅延                   | 処理の応答時間の遅延継続時間   | 時間<br>(分)    | 3分  |
| 21          | 性能   | バッチ処理時間              | バッチ処理（一括処理）の応答時間                                       | 時間<br>(分)    | バッチ処理応答時間は600秒を最大とする<br>キュー処理の場合は1件あたりの処理時間とするため、バッチ全体の処理時間は開始時間とキューの数によって変動する                            |
| 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           | 有<br>組織アカウント単位で一部カスタマイズ可能な機能を提供（サービス内の管理パネル参照）  |
| 23          | 拡張性  | 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<br>APIを提供   |
| 24          | 拡張性  | 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<br>(制約条件) | 無<br>利用量に応じリソースを拡張するため、基本的な制限なし   |
| 25          | 拡張性  | 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         | 利用量に応じリソースを拡張   |
| <b>サポート</b> |      |                      |  |              |   |
| 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          | 無料・有料プラン共に<br>電話受付時間：10時～17時<br>メール、お問い合わせフォームからの受付：24時間<br>365日対応<br>(年未年始・土日・祝祭日を除く)<br>※対応時間は平日10時～17時 |
| 27          | サポート | 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          | 無料・有料プラン共に<br>電話受付時間：10時～17時<br>メール、お問い合わせフォームからの受付：24時間<br>365日対応<br>(年未年始・土日・祝祭日を除く)<br>※対応時間は平日10時～17時 |
| 28          | サポート | リードタイム               | 一般問合せ時の回答までに要する時間                                      | 時間帯          | 1-2営業日を基本とする  |

※GMOサインとの差分を赤字で記載

# 契約レビューバッククラウドサービスレベルチェックリスト

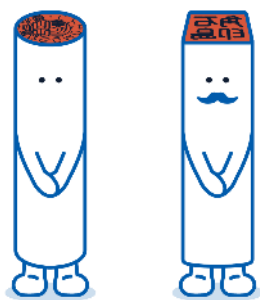
| No.   | 種別        | サービスレベル<br>項目例                       | 規定内容  | 測定<br>単位  | 回答   |
|-------|-----------|--------------------------------------|---|-----------|--|
| データ管理 |           |                                      |   |           |  |
| 29    | データ<br>管理 | バックアップ<br>の方法                        | 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/<br>内容 | 有<br>データベースの日次バックアップをスナップショット形式で取得、複数リージョンに保管  |
| 30    | データ<br>管理 | バックアップ<br>データを取得<br>するタイミン<br>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        | 01:00~03:00の間でサービス全体のバックアップを取得   |
| 31    | データ<br>管理 | バックアップ<br>データの保存<br>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        | 5日間  |
| 32    | データ<br>管理 | データ消去の<br>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<br>サービス解約より一定の期間が経過した後データの削除を実行  |
| 33    | データ<br>管理 | バックアップ<br>世代数                        | 保証する世代数   | 世代数       | 5世代  |
| 34    | データ<br>管理 | データ保護の<br>ための暗号化<br>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<br>TLSにより保護  |
| 35    | データ<br>管理 | マルチテナン<br>トストレージ<br>におけるキー<br>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/<br>内容 | 有<br>ID、ロールによる分離<br>※直接ストレージにアクセス不可  |
| 36    | データ<br>管理 | データ漏えい<br>・破壊時の<br>補償／保険             | データ漏えい・破壊時の補償／保険の有無   | 有無        | 有<br>利用規約参照<br><a href="https://www.gmosign.com/order/pdf/gmosign_clm_agreement.pdf">https://www.gmosign.com/order/pdf/gmosign_clm_agreement.pdf</a><br>保険加入 |
| 37    | データ<br>管理 | 解約時のデー<br>タポータビリ<br>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/<br>内容 | 有<br>サービス解約より一定の期間が経過した後データの削除を実行、バックアップを含め約15日経過で完全消去   |
| 38    | データ<br>管理 | 預託データの<br>整合性検証作<br>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<br>電子署名の付与および一括検証により整合性の検証が可能  |
| 39    | データ<br>管理 | 入力データ形<br>式の制限機能                     | 入力データ形式の制限機能の有無   | 有無        | 有<br>入力可能なコンテンツデータを制限  |

※GMOサインとの差分を赤字で記載

# 契約レビューバッククラウドサービスレベルチェックリスト

| No.    | 種別     | サービスレベル<br>項目例             | 規定内容   | 測定<br>単位    | 回答  |
|--------|--------|----------------------------|--|-------------|---|
| セキュリティ |        |                            |  |             |   |
| 40     | セキュリティ | 公的認証取得の要件2                 | 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<br>ISMS認証<br>「ISO/IEC 27001: 2013 JIS Q 27001:2014」を取得済み                |
| 41     | セキュリティ | 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／<br>実施状況 | 有<br>大規模な変更を伴うリリース単位で、第三者提供の診断ツールを用いてアプリケーションの脆弱性診断を実施。少なくとも年1回実施         |
| 42     | セキュリティ | 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<br>事業所はIDカードによる入退室管理を実施し、第三者の立ち入り不可                                     |
| 43     | セキュリティ | 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<br>SSL通信、TLS1.2   |
| 44     | 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   |
| 45     | セキュリティ | 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<br>ID、ロールによる情報隔離<br>※直接ストレージにアクセス不可                                     |
| 46     | セキュリティ | 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<br>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／<br>設定状況 | 有<br>本番環境サーバーにアクセスできる担当者を限定し、かつ、編集不可の場所へ操作のログを記録し、不正アクセスを抑止している           |
| 47     | セキュリティ | 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        | アクセスログを6か月以上保管<br>クラウド環境は半永久保管  |
| 48     | 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          | サーバ、運用端末はリアルタイムスキャンの有効化。<br>ストレージへのアップロードされたファイルは準リアルタイムタイムによるウイルススキャンを実施 |
| 49     | セキュリティ | 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<br>バックアップデータはクラウド上に保管し、持ち出し可能な媒体への保存は不可                                 |
| 50     | セキュリティ | 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        | 把握している<br>保存地（東京、大阪）  |

※GMOサインとの差分を赤字で記載



お気軽にお問い合わせください

### 電子印鑑GMOサイン 運営事務局

|            |   |
|------------|---|
| お電話        | 03-6415-7444 (受付時間 平日10:00-18:00)   |
| メールアドレス    | support@cs.gmosign.com  |
| お問い合わせフォーム | <a href="https://www.gmosign.com/form/">https://www.gmosign.com/form/</a>     |
| オンライン商談    | <a href="https://www.gmosign.com/online/">https://www.gmosign.com/online/</a> |

GMOサイン

検索