G-REMOTEセキュリティシート

更新日：2024/10/16

会社名： グラフテック株式会社

サービス名： G-REMOTE

アプリケーション運用

No.	種別	規定項目	項目詳細	規定内容
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）	保守期間を除き 365日 24時間稼働
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）	7日前までに電子メールの送信およびサービスのWEBサイトから通知を実施
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）	GRM-ONE BASICサービス利用規約 第24条(提供の廃止)規定に従う※以降本利用規約参照
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	第24条(提供の廃止)規定に従う
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）	稼働率は99%以上
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	データバックアップセンターの設置、復旧プロセスの規定無し、迅速な復旧を行う (システム全体のバックアップの実施、レストア確認)
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	データバックアップセンターの設置、復旧プロセスの規定無し、迅速な復旧を行う (システム全体のバックアップの実施、レストア確認)
8		サービス提供	・SLAなどサービスの稼働率に関する情報 ・直近の稼働率 ・障害履歴（停止時間など） の公開情報	G-REMOTEのお知らせに障害履歴のみ表示
9	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）	速やかに対応
10		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	速やかに対応
11		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）	WEBサイトでの通知、メールでの通知(地域によって異なる)
12		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	速やかに対応
13		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	問題が発生していなければ特になし
14	脆弱性対策	バージョン管理の実施	OS/ミドルウェア（OSS含む）など開発コンポーネントの適切なバージョン管理の実施	実施
15		対応	検出された脆弱性やアプリケーションバグへの重大度に応じた対応の期日規定 対応を行うための運用体制の有無	可及的速やかに対応 サポートチームが対応する運用体制

サポート

No.	種別	規定項目	項目詳細	規定内容
16	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	弊社問い合わせ窓口に準ずる
17		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	弊社問い合わせ窓口に準ずる

データ管理

No.	種別	規定項目	項目詳細	規定内容
18	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	バックアップは日次で実施。期間は1週間
19		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	サービス解約後1年で消去 エビデンスの提出は不可
20		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	無し
21		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	第28条(責任)、第29条(保証、免責)に従う
22		データ漏えいの防止	情報の不正利用や第三者への漏えいを防止する事項が記載された利用規約	第13条（禁止事項）規定に従う
23	データの取扱い	データセンターの所在国	データを取り扱うデータセンターの所在国(CSP所在国)	日本
24		クラウドサービス事業者	実際にサービスを運用しているクラウドサービス事業者（以下、CSP）の正式社名	さくらインターネット
25		サービス名称	CSPが提供する正式なサービス名称、プランエディション／サブサービス名	さくらのVPS

セキュリティ

No.	種別	規定項目	項目詳細	規定内容
26	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	HTTPS, FTP, FTPS, MQTTS(TLS1.0/1.1/1.2)
27		情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセス可能な利用者の限定 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の実現	対応有り
28		セキュリティパッチ	定期的なセキュリティパッチの適用 緊急性が高いセキュリティパッチの速やかな適用	適用 ※ダウンタイムを伴うアップデートについては、メンテナンスのタイミングを調整
29		パスワード基準	ログイン時のパスワード基準	・8文字固定 ・英数字記号からランダムに生成
30		開発/運用環境へのアクセス制限	開発/運用環境へのアクセスは特定環境（社内や開発委託先など）からのアクセスに制限	制限を実施
31		セキュリティインシデント発生時の通知	セキュリティインシデント発生時に利用者側へ通知を行うための方法	第28条(責任)、第29条(保証、免責)に従う
32		秘密性	他組織の利用者が当社のリソースにアクセスできないように、物理/論理的に分離を実施	対応有り
33		ファイアウォール	インターネットとの境界にファイアウォールを設置し、サービスに不要なポートの適切な閉鎖を実施	実施
34		プロトコル	本サービスの利用に必要なポート番号とプロトコル	HTTPS 443 FTPS　21、990(暗号化形式による) MQTTS　8883