

		内容	詳細
サービス全般			
サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	利用者への告知時期 告知方法	3ヶ月前 Webサイト(https://pcajp/pcacloud)または電子メール
	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	契約終了時の情報資産(ユーザデータ等)の返却責任	お客様自身でローカルへ定期的にデータバックアップをお願いいたします
	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	問合せ先	サポートセンター 月～金(祝日/弊社指定休日を除く) 9:30～12:00 13:00～17:30
サービス品質	認証取得・監査実施	取得認証名	・プライバシーマーク取得 認定年月日:2022年6月27日、認定番号:第22000018(09)号 初回認定年月日:2006年6月13日 ・SOC1Type2報告書 初回認定年月日:2023年2月27日 ・SOC2Type2報告書 初回認定年月日:2023年12月7日
	個人情報の取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	個人情報は製品に関する情報提供、サポートサービスに関する情報提供、弊社が主催するセミナー・イベント情報などをご提供する場合に使用
	バックアップ対策	バックアップ実施インターバル 世代バックアップ	1日1回 3世代
	バックアップ管理	バックアップ確認のインターバル	1日1回
	稼働率	目標月間稼働率	99.95% 月間稼働率とは、以下の数式により得られる値です。 月間稼働率=(月間総稼働時間-累計障害時間)÷月間総稼働時間×100
アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ等			
アプリケーション	機能	情報のラベル付機能	無し
セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	死活監視の監視インターバル 障害時の利用者への通知時間	10分 障害確認後6時間以内
	インシデント	報告基準	お客様のデータに影響があった事が確認できた場合、もしくは影響の有無が確認できないが、影響を受けた可能性が著しく高い場合
		検出方法と開示レベル	複数の監視ツールにより検出したものの内、報告基準を満たすものについて開示します
		通知目標時間	インシデント確認後6時間以内
		通知手順	報告基準に合致するお客様に対して個別にご連絡いたします 報告基準に合致する事象の発生に関しましてはホームページに掲載いたします
		対応窓口	専用ヘルプデスク
	暗号化	暗号化	登録されるデータの内、弊社が定めた重要度に応じ、ハッシュ化(SHA-2)もしくは暗号化(暗号強度128ビット以上)を実施してからデータベースに格納されます
	時刻同期	システムの時刻同期方法	AWSが提供するNTPサービス
	ウイルスチェック	メール、ダウンロードファイル、サーバ上のファイルアクセスに対する対処の有無と、対処がある場合はパターンファイルの更新間隔(ベンダーリリースからの時間)	サーバ上にファイルが作成されたり、サーバがメールを受信したりすることはありません。サーバ環境へアクセスするPCには、パターンチェックによるウイルス対策に限らず、EDR等を加えた多層防御を実施しています
	記録(ログ等)	お客様の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等)保存期間	5年間
セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔	パッチの内容を確認し、検証後に必要に応じて適用します	
ネットワーク			
回線	推奨回線	回線種類	インターネット回線(IPv4、IPv6)
	推奨帯域	お客様接続回線について、弊社が負う責任範囲	お客様接続回線については弊社は責任を負いません
セキュリティ	ファイアウォール設置等	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置	フィルタリング機能を使用しております
	不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知	WAFなどにて不正アクセスを常時監視しており、ログを記録し定期的に確認をしています
	ユーザ認証	ユーザ(利用者)のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	ID・パスワードによる認証
	管理者認証	サーバ運用側(サービス提供側)の管理者権限の登録・登録削除の正式な手順	有り
	なりすまし対策(事業者サイド)	第三者による自社を装ったなりすましに関する対策	専用クライアントを用いたセキュアな通信 ※TLS1.2(暗号強度128ビット)以上を採用

		内容	詳細
ホスティング(サーバ設置場所およびデータ(バックアップ含む)保管場所)			
施設建築物	建物形態	建物形式	AWSにより管理
	所在地	所在地	
	耐震・免震構造	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	
非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)	
	給電ルート	給電ルート	
	非常用電源	非常用電源(自家発電機)	
消火設備	サーバールーム内消火設備	自動消火設備	
	火災感知・報知システム	火災検知システム	
避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策	
	誘導雷対策	誘導雷対策	
空調設備	十分な空調設備	空調設備の内容	
セキュリティ	入退館管理等	入退室記録	
		監視カメラ	
		個人認証システム	
その他セキュリティ対策	その他のセキュリティ対策		
データ	保管場所	国内リージョン	
物理装置・ストレージ	セキュリティを保った処分又は再利用	セキュリティを保った処分又は再利用	
サービスサポート			
サービス窓口	連絡先	電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	専用ヘルプデスクあり
	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	月～金(祝日/弊社指定休日を除く) 9:30～12:00 13:00～17:30
	サポート範囲・手段	サポート範囲 サポート手段	操作方法や障害時トラブルへの対応 電話・FAXおよびメール
サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み	複数のアベイラビリティゾーンを利用し、サービスの冗長化を行っております
	事故発生時の責任と補償範囲	事故責任の範囲と補償範囲が記述された文書	PCAクラウド on AWS利用共通規約
サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	告知方法	電子メール、Webサイト、もしくはアプリケーションにて告知いたします
	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知	電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします
	定期報告	利用者への定期報告	弊社ホームページ上にサービス稼働率を掲載しております <a href="https://pca.jp/pcacloud">https://pca.jp/pcacloud</a>