

PCAクラウド サービスレベル一覧表

20180622

ピー・シー・エー株式会社

		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	3ヶ月前
		告知方法	Webサイト (http://pca.jp/pcacloud) 及び電子メール
	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/当社指定休日を除く) 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:平成20年6月27日認定番号:第22000018(06)号 ・SOC1Type2報告書 ・SOC2Type2報告書
	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	1日1回
		世代バックアップ	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
	SLA (サービスレベル・アグリーメント)	稼働率の保証	「クラウド利用共通規約」に記載しております。お客様が利用中のサーバーの月間稼働率が99.95%に満たなかった場合は、お客様の当月分の月額利用料金の10%に相当する金額をお客様に減額又は返金します。また、当月1日から当月末日の1ヶ月の間に延べ24時間以上サービス停止となった場合は、1ヶ月の利用料金の100%に相当する金額をお客様に減額又は返金します。(いずれもプライベートプランのお客様に対しては、返金対応のみ) なお、月間稼働率とは、お客様が当月中に利用した全サーバーにつき、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 ※仮想サーバー単位の運転時間を合計して計算しております。 運転時間、稼働時間、障害時間には0時から5時は含まれません。
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	10分
		障害時の利用者への通知時間	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
		検出方法及び開示レベル	IPS及び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
		対処	お客様の環境のイベントログ等の調査または、提供をお願いする可能性がございます
	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	NTP (NTPサーバー:ntp.nict.jp)
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)	ご利用のクライアントアプリケーションからクラウドサービスサーバーへのファイルアップロード、ダウンロード、メール送信は発生いたしません。 サーバー環境へアクセスするPCIにはウイルスチェックソフトを導入しています。	
	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	保存期間 3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
		お客様接続回線について、当社が負う責任範囲	お客様接続回線については弊社は責任を負いません
	推奨帯域	推奨帯域	100Mbps以上を推奨
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	ファイアウォールによるフィルタリング
	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	ファイアウォールにて不正アクセスのログを記録し定期的に確認をしています。IPSにて不正アクセスを常時監視しています。
	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SSL接続 ※TLS1.0(暗号強度128ビット)以上を採用 ※SSL3.0は無効化

		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	関東および関西いずれもデータセンター専用建物
	所在地	所在地	関東および関西地域
	耐震・免震構造	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	関東:震度7相当に対応 関西:震度6強相当に対応 関東および関西いずれも免震構造
非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)	関東:UPSあり。10分間供給可能。 関西:UPSあり。10分間供給可能。
	給電ルート	給電ルート	関東:66kVの本線・予備選受電方式 関西:22kV3回線
	非常用電源	非常用電源(自家発電機)	関東:自家発電装置有(連続36時間運転可能) 関西:自家発電装置有(連続32時間運転可能)
消火設備	サーバールーム内消火設備	自動消火設備	関東および関西いずれも窒素ガス消火設備
	火災感知・報知システム	火災検知システム	関東:超高感度煙検知器+熱検知器 関西:高感度煙検知器+熱検知器
避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策	関東:共通接地方式避雷針×16本 関西:避雷針設置
	誘導雷対策	誘導雷対策	関東:特高変電設備に特高アレスタを設置。低圧配電盤・UPS出力分岐盤・動力盤にサージ・プロテクティブ・デバイス(SPD)を設置。 最大対応電圧:非開示 関西:避雷導体は躯体の鉄骨を利用した「構造体接地」とし、避雷用接地極として建物躯体下にメッシュ状導体を埋設しており、雷電流の大地への流出に伴い大地電圧が上昇することによる電位差の発生を抑制し、障害を発生しにくい設計としている。 最大対応電圧:非開示
空調設備	十分な空調設備	空調設備の内容	関東:中央熱源冷却方式。インバーターボ冷凍機、フリークーリングの採用。床下吹き出しでの空調設備。 関西:コンピュータ用パッケージエアコン
セキュリティ	入退館管理等	入退室記録	関東および関西いずれも記録有り、12ヶ月
		監視カメラ	関東および関西いずれも記録有り、12ヶ月
		個人認証システム	関東:静脈認証システム 関西:静脈認証システム
その他セキュリティ対策	その他のセキュリティ対策	関東:ISMS取得(JIS Q 27001,ISO27001準拠)。建物外交周辺に防犯カメラ・赤外線センサーを設置、警備員の巡回等。機械室は非接触型ICカード・静脈認証・サークルゲートにて実施、アンチバスバック方式。 関西:ISMS認証取得	
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/当社指定休日を除く) 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
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	ハードウェアの冗長化
	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	クラウド利用共通規約
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	利用者への告知時期	1ヶ月前までに告知いたします
		告知方法	電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします
	障害・災害発生時の通知	記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンス	電子メールもしくはWebサイトにて告知いたします
		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 http://pca.jp/pcacloud	