

|                             |                                     | 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<br>告知方法   | 3ヶ月前<br>Webサイト(https://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<br>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<br>認定年月日:令和2年6月27日認定番号:第22000018(08)号   |
|                             | 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<br>世代バックアップ  | 1日1回<br>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  |
| 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<br>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   | 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<br>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 (Network Time Protocol) を介して同期される内部システムクロックを利用しております  |
|                             | 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) | サーバー上にファイルが作成されたり、サーバーがメールを受信したりすることはありません。<br>サーバー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<br>お客様接続回線について、弊社が負う責任範囲   | インターネット回線<br>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<br>※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<br>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)<br>9:30～12:00 13:00～17:30   |
|                                     | サポート範囲・手段               | サポート範囲<br>サポート手段      | 操作方法や障害時トラブルへの対応<br>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<br><a href="https://pca.jp/pcacloud">https://pca.jp/pcacloud</a> |