

リモートアシスト セキュリティチェックシート

No	種類	項目	確認内容	測定単位	回答	備考
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	0時00分～23時50分	
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)	有無	有	保守の事前連絡を2週間前に行います。
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)	有無	有	事前通知をいたしますが、通知の期間は未定です。
4		突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムの預託等の措置の有無	有無	有	具体的な処置については、セキュリティ保護のため公開しておりません。詳細につきましては、お問い合わせください。
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(%)	100%	2023年の稼働率
6		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧 / サポート体制有	有無	有	関連部署と連携し、迅速な復旧に努めます。
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有	有無	有	障害特性に応じて、代替措置を実施します。
8		代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無 (ファイル形式)	有	お客様ご自身で画像・映像データをダウンロードできる機能を提供しています。画像データはJPEG形式、動画データはMP4形式で保存可能です。
9	アップグレード方針	バージョンアップ / 変更管理 / バッチ管理の方針	有無	有	お客様満足度向上のため、機能追加や画面変更などを適宜実施しております。	
10	信頼性	平均復旧時間(RTO)	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)	時間	規定なし	定義しておりません。
11		障害発生件数	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	0件	2023年実績
12		システム監視基準	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	監視基準の詳細については、セキュリティ保護のため公開しておりません。詳細につきましては、お問い合わせください。
13		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	メール等で速やかにご連絡いたします。
14		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	2時間以内を目標	営業時間内にサービス障害が発生した場合、通知は2時間以内を目標としています。
15		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 (分)	1分毎	
16		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 / 時間間隔時	時間	規定なし	障害が発生した際はメール等にて、速やかにご連絡いたします。
17		ログの取得	利用者がログを取得できる機能があるか、または求めに応じてログを提供できるか 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	お客様が取得できるログはございません。 お問い合わせに応じて、アクセス履歴 (ログ) を提供いたします。
18	性能	応答時間	処理の応答時間	時間 (秒)	規定なし	
19		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間 (分)	規定なし	
20		バッチ処理時間	バッチ処理 (一括処理) の応答時間	時間 (分)	規定なし	
21	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	お客様のご要望に応じて、画面デザインや機能の設計変更が可能です。詳しくはお問い合わせください。
22		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	WEB会議システム (TeamsやZoomなど) との画面共有を通じて連携が可能です。
23		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ー数	有無 (制約条件)	有	1台のパソコンから4台のカメラを接続することが可能です。
24		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	上限はございません。	録画データ (動画) は、一か月保存し、その後消去します。
サポート						
25	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	常時	ホームページで常時受け付けております。
26		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	常時	ホームページで常時受け付けております。
データ管理						
27	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	有無 / 内容	有	具体的な形式については、セキュリティ保護のため公開しておりません。詳細につきましては、お問い合わせください。
28		バックアップデータを取得するタイミング (RPO)	バックアップデータをとり、データを保証する時点	時間	非開示	具体的な形式については、セキュリティ保護のため公開しておりません。詳細につきましては、お問い合わせください。
29		バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	非開示	具体的な形式については、セキュリティ保護のため公開しておりません。詳細につきましては、お問い合わせください。

30	データ管理	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	有無	有	録画データは一か月後に自動削除されますが、それ以前に利用者側で録画データのダウンロードおよび消去が可能です。
31		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	7世代	
32		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	有無	有	具体的な要件については、セキュリティ保護のため公開しておりません。
33		マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	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/内容	有	具体的な内容については、セキュリティ保護のため公開しておりません。
34		データ漏洩・破壊時の補償/保険	データ漏洩・破壊時の補償/保険の有無	有無	無	
35		解約時のデータポータビリティ	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、外部への漏洩の懸念のない状態が構築できていること	有無/内容	有	録画データは速やかに削除いたします。
36		預託データの整合性検証作業	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	無	当社のサービスには該当しません。
37	入力データ形式の制限機能	入力データ形式の制限機能の有無	有無	無	当社のサービスには該当しません。	
セキュリティ						
38	セキュリティ	公的認証取得の要件	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	無	
39		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/実施状況	無	
40		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	システムに保管する情報の取り扱いやセキュリティ対策等について、社内セキュリティポリシー等に記載しています。
41		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	通信は、DTLS、SRTP、またはHTTPS (TLS 1.2) で暗号化されています。
42		システム監査への資料提供	システム監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨明示「SAS70認定の取得有無」「18号監査報告書の提示可否」	有無	無	
43		マルチテナント下でのセキュリティ	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	情報隔離として、全てのカメラ側端末およびログインIDには、必ずグループ属性を登録し、同一グループ内の端末のみが接続可能とします。
44		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 ・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/設定状況	有	利用者は自己の接続の録画のみアクセスすることが可能です。
45		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否か	設定状況	非開示	弊社の社内ルールにより非開示事項となります。
46		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	常時	全ての業務用端末に、ウイルス対策ソフトを導入しております。
47		装置のセキュリティを保った処分又は再利用	・利用する装置の破棄及び再利用時の方針や取り組みに関する情報提供 ・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	有無	有	外部の認定された廃棄業者を利用し、メディアの破壊と廃棄を実施いたします。
48		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	概要		録画ファイルは、AWSの東京リージョンにて保管しています。 また、データの取扱いや利用に関する制約条件については十分に把握しています。
49		暗号化による管理策	・システムとやりとりされる通信の暗号化強度 ・暗号化の実施状況および暗号化方式の情報提供	方針		映像/音声の送受信には、WebRTCに準拠したDTLSおよびSRTPを使用しています。 サポーター画面には、HTTPS (TLS 1.2) を利用しています。
50		クロックの同期	ログのクロックに関する情報提供	設定内容		タイムゾーンには、JSTを設定しています。
51		技術的脆弱性の管理	脆弱性の管理状況に関する情報提供	方針		JVN iPedialにて、毎月1回脆弱性情報を確認しています。
52		セキュリティに配慮した開発のための方針	利用している開発ガイドライン、開発方針に関する情報提供	方針		Webアプリケーションの開発に際しては、IPAの『安全なウェブサイトの作り方』に記載されたセキュリティ対策を基本方針としています。
53		インシデント通知	インシデント通知手順に関する情報提供 - 通知方法(Web、メール、電話など) - 通知目標時間	方針		インシデントが発生した際には、メール等で速やかにご連絡いたします。
54		ICTサプライチェーン	サービス内で利用している外部クラウドサービス/PIIに関する情報提供	サービス名		外部クラウドサービスはAWSを利用しています。 PIIについては弊社HPにプライバシーポリシーを掲載しております。 https://remote-assist.jp/privacy