WEBCASクラウドサービスセキュリティ対策について

株式会社WOW WORLD
WEBCAS（ウェブキャス）シリーズ ご相談窓口
MAIL：webinfo@wow-world.co.jp
TEL：0120-936-267

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

INDEX

◆ **クラウドサービス提供に関する情報セキュリティ方針** … P3

◆ **各種認証取得** … P4

◆ **DCの物理的セキュリティ対策** … P5

◆ **技術的セキュリティ対策** … P6

◆ **暗号化対策** … P7

◆ **監視** … P8

◆ **障害検知時の対応** … P9

◆ **バックアップ** … P10

◆ **メンテナンスとサービス停止時の通知方法** … P11

◆ **年間稼働率と偶発事故の対応** … P12

◆ **バージョンアップ** … P13

◆ **その他** … P14

◆ **サポート** … P16

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

クラウドサービス提供に関する情報セキュリティ方針

当社は、インターネットを活用し売上アップを実現するアプリケーションソフト及びその関連サービス事業を展開し、お客様に有用かつ信頼性の高い製品・サービスを提供していく中で、情報セキュリティを確保することは必須であると考えております。当社に所属する全ての役職員が情報セキュリティに対する意識を高く持ち、行動するための指針として、ここにクラウドサービス提供に関する情報セキュリティ方針を示します。

1．当社は、SaaS型サービス「WEBCASシリーズ」を提供しております。クラウドサービス固有のリスクに対しては、必要な管理や対策を徹底してまいります。

2．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、クラウドサービスの設計及び実装に適用する、最低限の情報セキュリティ要求事項を考慮し、必要な対策を講じます。

3．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、認可された内部関係者からのリスクを考慮し、必要な対策を講じます。

4．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、マルチテナント及びクラウドサービス利用者の隔離（仮想化を含む）を考慮し、必要な対策を講じます。

5．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、担当社員によるクラウドサービス利用者の資産へのアクセスを考慮し、必要な対策を講じます。

6．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、アクセス制御手順（例えば、クラウドサービスへの管理上のアクセスのための強い認証）を考慮し、必要な対策を講じます。

7．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、変更管理におけるクラウドサービス利用者への通知を考慮し、必要な対策を講じます。

8．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、仮想化セキュリティを考慮し、必要な対策を講じます。

9．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、クラウドサービス利用者のデータへのアクセス及び保護を考慮し、必要な対策を講じます。

10．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、クラウドサービス利用者のアカウントのライフサイクル管理を考慮し、必要な対策を講じます。

11．当社は、クラウドサービスの提供に取り組むため、違反の通知、並びに調査及びフォレンジックを支援するための情報共有指針を考慮し、必要な対策を講じます。

以上の活動を継続的に見直し、改善に努めます。

株式会社WOW WORLD
代表取締役社長　美濃 和男
2024年10月1日制定

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

各種認証取得

ISMS認証・ISMSクラウドセキュリティ認証

当社は、情報管理や情報漏洩対策の適正な運用を継続的に行うため、情報セキュリティマネジメントシテムの国際規格である「ISO/IEC 27001」認証を全部門で取得しております。
また、WEBCASシリーズの提供において、ISMSクラウドセキュリティ認証「JIP-ISMS517-1.0（ISO/IEC27017:2015 に基づく ISMSクラウドセキュリティ認証に関する要求事項）」も取得しています。

ISMS,ISMS-CS Registrations JUSE-IR-279 JUSE-IR-279-CS01

ISMS-AC ISMS -CLS ISR005

対象：東京本社

プライバシーマーク

当社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）よりプライバシーマークの認定を受けており、 JIS規格（JIS Q 15001）に準拠したコンプライアンスプログラムの運用を行い、個人情報の取り扱いに細心の注意を払い業務に当たっております。

10820460

ISMAP-LIU

WEBCASは、ISMAP-LIU（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）への登録が完了しています。
言明対象範囲：WEBCAS e-mail、WEBCAS formulator、WEBCAS DB creator
※当社が標準で提供する機能が対象となり、個別に提供する機能追加やカスタマイズ部分は対象外となります。

データセンター

アプリケーション及びDBを格納するサーバーを置くデータセンターは、国内のDC２拠点にて運営されており、情報セキュリティマネジメントの国際規格である「ISO/IEC 27001」認証を取得しております。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

DCの物理的セキュリティ対策

建物仕様	耐震性能は震度6強以上、免震又は耐震構造 1981年6月改正の建築基準法に準拠
給電	2系統受電に加え、24時間稼働可能な自家発電装置（燃料も常時備蓄）、冗長化（N+1構成）されたUPS（無停電電源装置）を設置し、停電時も無瞬断で電源を供給
空調	ｎ+1による冗長性を確保した空調システム。常時適切な温度・湿度で管理
回線	複数キャリアの光ファイバー網を敷設したマルチキャリア対応
防災	火災：建築基準法・消防法に基づく防火・防災設備の設置の他、サーバルームには高感度煙感知器を設置 窒素ガスによる消火設備 水害：立地地点は浸水予想区域外又は最大浸水位0m さらに浸水リスクを低減するため、床のかさ上げや防潮板の設置などを実施 落雷：外部雷については避雷針および避雷導体による雷保護対策を実施、内部雷については適宜避雷器を設置 結露（湿度）：一定の湿度環境を維持するよう運用 ねずみ：建物構造上、床下への侵入経路なし 地震：免震又は耐震構造（震度6強）の建物、サーバラックはスラブ部に架台設置し固定
セキュリティ	24時間365日オペレータ常駐による監視体制。監視カメラ、ICカードによる入退管理 有人受付／フラッパーゲート／EV制御／生体認証／ラック施錠を含む多段階のセキュリティを設定

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

技術的セキュリティ対策

開発方針

最低限の情報セキュリティ要求事項を考慮し、必要な対策を講じるため、
「安全なウェブサイトの作り方」(独立行政法人 情報処理推進機構)に則って開発しております。

脆弱性への対応

WEBCASクラウドサービスで使用しているWEBCAS、ミドルウェア、OSについて影響を与える脆弱性が発見された場合、弊社が対応作業を行います。
対応作業までの実施フローについては、即時の対応が必要なものを除き、バージョンアップの際の通知フローと同じです。

管理者端末のウィルス対策について

WEBCASクラウドサービスの管理者の各端末には、ウィルス対策ソフトを導入しております。

ネットワーク及びアプリケーション

個人情報を保管するセグメントへは、インターネットから直接通信を行うことはできない構成を取っています。
また、アプリケーションを提供する各機器についても冗長化構成を取っております。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

暗号化対策

通信の暗号化

SSL通信による暗号化を実施しております。

データの暗号化

データの暗号化をご希望の場合は、 SaaS(専用環境)プランのご契約と暗号化(DB暗号化orOS暗号化)オプションの追加が必要となります。別途ご相談ください。

暗号化を行う場合、暗号鍵の保管はアクセス権が分離された環境下で行っております。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

監視

監視

24時間365日、システムによる監視を行っております。
監視プログラムの作動サイクルは、異常発生から10分以内に検知ができるよう、5分間隔で設定しております。
監視プログラムが異常を検知した場合、電子メールにより直ちに弊社保守担当へ状況が通知され、
状況調査後、障害が発生したと確認された時刻を障害発生時刻とします。
障害復旧時刻は、サービスが利用できる（1次復旧）状態になった時刻とします。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

障害検知時の対応

障害検知時の対応手順は以下のとおりです。
　①監視サーバーより異常検知メールが弊社保守担当へ発信。
　②弊社が状況調査後、障害を確認。
　③弊社が障害復旧作業を実施。
　④障害復旧の告知をメール又は電話にて行う。

契約者への通知目標時間を24時間以内(原則弊社営業時間内(※))に設定しております。
また、障害の調査及び復旧作業については原則営業時間内に行うものとし、
1次復旧までの目標時間は1時間以内としております。
なお、夜間・休日に発生した障害の調査及び復旧作業は、原則は翌営業時間内での対応となりますが、
可能な限り速やかに対応できるよう、努めてまいります。

※弊社営業時間
　月曜日から金曜日の午前10時から午後6時まで。
　但し、祝日および当社が定める年末年始の休業期間中は除きます。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

バックアップ

データのバックアップ

24時間前のサービス提供時の状況に復旧するよう、下記方針にてバックアップを取得しております。

・バックアップ頻度：1日1回
・バックアップ範囲：仮想マシン単位
・バックアップ手法：差分取得
・バックアップ保管期間：3日(3世代保管)
・バックアップデータの暗号化：実施している
・バックアップデータの保管場所：日本国内データセンター

※データの復旧はシステム障害からの復旧のみを行い、
　貴社の誤操作によるデータ損失は対象外とさせていただきます。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

メンテナンスとサービス停止時の通知方法

メンテナンス時間

サービスの定期メンテナンス時間をあらかじめ定め、事前（実施日の1週間前まで）に通知させていただきます。
不定期メンテナンスやバージョンアップについては、事前（実施日の1週間前まで）に通知の上、
別途実施させていただきます。
なお、緊急を要する場合は事前の通知を行う事なくメンテナンスを実施させていただく事がございますが、
その際は事後に通知をさせていただきます。

サービスが計画的に停止する場合

１週間前までに停止の目的、停止期間を電子メール又は電話で通知させていただきます。

緊急メンテナンスの場合

可能な限り速やかに停止の目的、停止期間を電子メール又は電話で通知させていただきます。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

年間稼働率と偶発事故の対応

年間稼働率

サービス品質基準として、年間稼働率を99.9％に設定しております。
年間稼働率は、（年間総時間数－ダウンタイム(※)）÷年間総時間数 で計算いたします。
※ここでのダウンタイムとは、障害発生によるシステムダウンタイムを指しております。
　サービスの計画的な停止時間（定期メンテナンス等）は、ダウンタイムに含みません。

偶発事故の対応

偶発事故や災害発生時には、対応結果を速やかに電子メール又は電話で通知いたします。
障害時は以下の手順に従い、復旧作業を行います。

- 障害検知
- 障害発生箇所の調査
- 原因、復旧予想時間を電子メール又は電話で通知
- データセンターへスタッフ派遣
- 障害復旧作業
- 動作確認
- 復旧後、障害の原因、対応結果を速やかに電子メール又は電話で通知

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

バージョンアップ

ダウンタイム

バージョンアップに伴うダウンタイムは、必要最小限となるように努めます。

通知手順

バージョンアップを行う場合は、以下に示す手順により通知いたします。

①バージョンアップの内容、実施日、ダウンタイムを電子メール又は電話で通知

②終了後速やかに営業時間内に電子メール又は電話で通知

失敗時の復旧と反転手順

予測外の事由によりバージョンアップが失敗した場合、以下の手順に従い、バージョンアップ前の状態に復旧いたします。

①変更したファイルを全てバージョンアップ前のものに戻す。

②データベースに関する内容が含まれる場合、バックアップから復元。

③必要に応じて、各プロセスの再起動。

④動作確認。

⑤復旧後、失敗の原因、対応結果を営業時間内に速やかに電子メール又は電話で報告。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

その他

プログラム修正

サービスの提供に致命的な支障がある場合、または支障を来すおそれがある場合、以下の手順に従い、
営業時間内外を問わず、速やかにプログラム修正を行います。

・状況を電子メール又は電話で通知
・プログラム修正
・原因及び対応結果を電子メール又は電話で通知

各サーバの時刻同期について

ログやシステムの整合性を確保するためにWEBCASで利用するすべてのサーバ、アプリ、NW機器について、
NTPサーバを用いて時刻の整合性をとっております。
参照時刻源：デフォルトで日本標準時（UTC +09:00）

IPv6への対応状況

当社クラウドサービス製品はIPv6には対応しておりません。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

その他

ネットワーク・仮想コンピューティング環境の分離

クラウドサービスプロバイダのサービス提供環境は、開発環境やテスト環境などの社内ネットワークと当社サービスのネットワークを論理的に分けて構築しております。
また、SaaS環境ではご利用者ごとに論理的に分離して構築しております。

仮想及び物理ネットワークのセキュリティ管理ルール

仮想及び物理ネットワークのセキュリティ管理ルールは文書で定め、実施しております。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.

サポート

サポートデスク

サポートデスクを設置し、利用上の障害、質問、要望に対し、速やかに対応・回答いたします。
対応時間
　月曜日から金曜日の午前10時から午後6時まで
　但し、祝日及び当社が定める年末年始の休業期間中は除きます。
連絡方法
　サポートデスクへの連絡は以下の電話番号又はメールアドレスにて、前項に定める対応時間の中で受け付けます。
　なお、下記の連絡先は事前通知をもって変更できるものとします。
　　電話番号：0120-936-263
　　アドレス：asp-support@webcas.net
　　回答時間：サポートデスクへのご質問については、受付時間内に対応いたします。
　　　　対応が完了しない場合、受付時間内に中間報告を行います。

利用開始時のサポート

本件サービスの利用開始時には、初期設定及び操作説明を行います。

マニュアル

操作マニュアルを提供いたします。

Copyright (C) WOW WORLD Inc. All Rights Reserved.