



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



- ◆ 各種認証取得 … P3
- ◆ DCの物理的セキュリティ対策 … P4
- ◆ 技術的セキュリティ対策 … P5
- ◆ 監視 … P6
- ◆ 障害検知時の対応 … P7
- ◆ バックアップ … P8
- ◆ メンテナンスとサービス停止時の通知方法 … P9
- ◆ 年間稼働率と偶発事故の対応 … P10
- ◆ バージョンアップ … P11
- ◆ その他 … P12
- ◆ サポート … P13

ISO/IEC27001

当社では、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ステムの国際規格である「ISO/IEC27001」認証を全部門で取得しております。



プライバシーマーク

また、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。



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DC 2 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。

建物仕様	好立地環境／危険度特性評価「AAA」のエリアに立地 * 東京都都市整備局公表の地震に関する危険度特性評価
給電	二系統受電及び自家発電設備に加え、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	異経路で二重化して設計された光ファイバー網を敷設したマルチキャリアAS対応。
防災	火災：耐火建築物、超高感度煙感知器と窒素ガス消火システムを設置。 地震：免震構造の建物、地下60mまで基礎コンクリート杭を打設
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、非接触式ICカードに加え、有人受付/フ ラッパーゲート/行先指定エレベータ/セキュリティ扉/サークルゲート/指透過指紋認証/ラック施錠の 7段階のセキュリティ
環境配慮	熱溜り防止効果の高いホットアイル・コールドアイル方式を採用。 屋上緑化により温度上昇を抑止しつつ、空調室外機の配列や間隔を最適化することにより、消費電力 を約10%抑制（DCIシミュレーションによる）

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としてウィルスバスター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LAN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。

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。

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。

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、
貴社オペレータ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。

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。

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、 $(\text{年間総時間数} - \text{ダウンタイム}(\ast)) \div \text{年間総時間数}$ 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

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。

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。

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。