mackerel

# 経済産業省 - クラウドサービスレベルのチェックリスト

2024年9月25日版

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 設定 (記入欄) |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 24時間365日(点検・保守のための計画停止を除きます) |
| 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】。原則、実施日の30日前までにブログおよびメールなどで通知します |
| 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】。提供終了日の6ヶ月前までにブログおよびメールなどで通知します |
| 4 | | 突然のサービス提供停止に対する対処 | プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無 | 有無 | 【無】。設定内容や収集メトリックについてはAPIなどを利用してダウンロード可能です |
| 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（%） | 非公開。稼働率計測は行っています |
| 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 | 有無 | 【有】。1日1回以上のバックアップ |
| 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 | 有無 | 【無】。サービス運用サーバーの冗長化やバックアップの世代管理は行っておりますが、代替手段の提供はしておりません |
| 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） | 【無】 |
| 9 | | アップグレード方針 | バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針 | 有無 | 【有】。サービス停止を伴わないバージョンアップ・変更管理・パッチ管理は随時実施しています。サービス停止を伴う場合は、原則、実施日の30日前までに告知の上実施します |
| 10 | 信頼性 | 平均復旧時間(MTTR) | 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 | 非公開。計測は行っています |
| 11 | | 目標復旧時間(RTO) | 障害発生後のサービス提供の再開に関して設定された目標時間 | 時間 | 非公開。計測は行っています |
| 12 | | 障害発生件数 | 1年間に発生した障害件数／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 | 件数としての報告はしておりませんが、https://status.mackerel.io/ で障害情報を公開しています |
| 13 | | 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】。過去の障害経験および予測に基いて、サービスコンポーネント等の状況を常時監視しています |
| 14 | | 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】。障害検知後速やかに対策チームを結成し、X（@mackerelio，@mackerelio_jp）、https://status.mackerel.io/で状況を告知します。サービス停止時間に応じてメールやブログでの告知にエスカレーションします |
| 15 | | 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 | 検出後から連絡先通知までの時間は定めておりませんが、できるだけ速やかに通知を実施します |
| 16 | | 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分間隔 |
| 17 | | 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 | 時間 | 障害中は、X（@mackerelio，@mackerelio_jp）、https://status.mackerel.io/ で状況を告知します。対応の状況に応じ、随時更新します |
| 18 | | ログの取得 | 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 | 【無】。ユーザーにはログは提供しておりません |
| 19 | 性能 | 応答時間 | 処理の応答時間 | 時間（秒） | 非公開。ユーザーが処理対象にするデータ量や、SaaSの性質上ユーザーとの通信状態等、状況に強く依存します |
| 20 | | 遅延 | 処理の応答時間の遅延継続時間 | 時間（分） | 非公開。ユーザーが処理対象にするデータ量や、SaaSの性質上ユーザーとの通信状態等、状況に強く依存します |
| 21 | | バッチ処理時間 | バッチ処理（一括処理）の応答時間 | 時間（分） | 非公開 |
| 22 | 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 | 【無】。SaaSサーバー側の既存機能を超えたカスタマイズは承っておりません(ご要望は受け付けておりますが、実装を確約するものではありません)。エージェントおよびプラグインはオープンソースソフトウェアとして提供しており、ユーザーがご自身の責任で自由にカスタマイズすることは可能です(こちらもご要望やパッチ提供は受け付けております) |
| 23 | | 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】。APIを提供しています https://mackerel.io/ja/api-docs/ |

mackerel

# 経済産業省 - クラウドサービスレベルのチェックリスト

2024年9月25日版

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 設定 (記入欄) |
|---|---|---|---|---|---|
| アプリケーション運用 | | | | | |
| 24 | | 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数 | 有無（制約条件） | 【無】。同時接続利用ユーザー数についての制限は設けていません |
| 25 | | 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 | 【有】。プランに応じてメトリック表示期間、監視ルール数、ダッシュボード数などに上限値を設けています |
| サポート | | | | | |
| 26 | 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 | 弊社営業日の10:00～19:00（JST）。ただし、状況に応じて時間外でも対応を実施する場合があります |
| 27 | | 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 | 弊社営業日の10:00～19:00（JST）。休業期間が発生する場合については、事前に公式ブログにてお知らせしております |
| データ管理 | | | | | |
| 28 | 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】。日次でバックアップを行い、定期的なリストア訓練もしています。バックアップは稼働環境とは別環境に置いていますが、このバックアップにユーザーがアクセスすることはできません。また、利用者のデータバックアップ機能は提供しておりません |
| 29 | | 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 | 非公開。バックアップは日次で行っています |
| 30 | | 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 | 最長35日間 |
| 31 | | 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】。センシティブなデータについては速やかに削除し、それ以外のデータについては定期的に消去しています |
| 32 | | バックアップ世代数 | 保証する世代数 | 世代数 | 最長35世代 |
| 33 | | 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】 |
| 34 | | 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 | 【無】。論理的な分割のみとしております |
| 35 | | データ漏えい・破壊時の補償／保険 | データ漏えい・破壊時の補償／保険の有無 | 有無 | 【有】。当社の故意又は重過失に基づく場合を除き、その賠償額は、請求原因の如何を問わず、本サービスの利用料の1か月分の金額を上限とします。保険の加入有無については非公開です |
| 36 | | 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、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること | 有無／内容 | 【有】。個人情報を含むセンシティブなデータについては解約後速やかに消去されます。消去前のデータの返却は行わないため、ユーザーが解約前にダウンロードする必要があります |
| 37 | | 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 | 【有】 |
| 38 | | 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 | 【有】。入力されたデータについては長さや種類などの検証をしています |
| セキュリティ | | | | | |
| 39 | | 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 | 【有】。Mackerelを開発・提供する部門においてISMSを取得しています。また、TRUSTeも取得しています |
| 40 | | 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 | 【有】。年に1回、第三者企業から脆弱性診断を受けています |
| 41 | | 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】。格納されているデータについては、操作できる作業者を限定しています。インフラについては人間が直接操作しないよう、コードによる管理(IaC)としています |
| 42 | | 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】。TLS 1.2以上を使用しています |
| 43 | | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認 | 会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨「最新のSAS70Type2監査報告書」「最新の18号監査報告書」 | 有無 | 【無】 |

mackerel 経済産業省 - クラウドサービスレベルのチェックリスト 2024年9月25日版

| No. | 種別 | サービスレベル項目例 | 規定内容 | 測定単位 | 設定 (記入欄) |
|---|---|---|---|---|---|
| アプリケーション運用 | | | | | |
| 44 | セキュリティ | マルチテナント下でのセキュリティ対策 | 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 | 【無】。論理的な分割はしております |
| 45 | | 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】。オーガニゼーションに所属していないユーザーは、オーガニゼーションに格納されたデータを、明示的に公開したグラフや通知以外では見ることはできません。管理者・一般ユーザー・閲覧者の権限を用意していますが、利用者組織のアクセス制限と同様な制約にできるかは利用者組織によります |
| 46 | | 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、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか | 設定状況 | ユーザーのアクセス記録については非公開とし、提供しておりません |
| 47 | | ウイルススキャン | ウイルススキャンの頻度 | 頻度 | SaaSサーバー側ではユーザーがアップロードしたものを実行する仕組みはないため、ウイルススキャンは行っていません。当社全スタッフのPCはウイルス対策ソフトをインストールし、常時スキャンを実施しています |
| 48 | | 二次記憶媒体の安全性対策 | バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、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こと | 有無 | 【有】。二次記憶媒体は利用せず、AWSクラウド内で暗号化した状態でのバックアップを行っています。廃棄時の完全な抹消はAWSの廃棄ルールに準拠します |
| 49 | | 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 | 把握状況 | 【有】 |