

Atermクラウド装置管理サービス ホワイトペーパー

第3.0版

2023年10月10日

N E Cプラットフォームズ株式会社

はじめに

Atermクラウド装置管理サービス（以下、本サービス）では、お客様に安心してご利用いただくために、さまざまなセキュリティ対策を実施しています。本紙と個別契約に記載する事項に相違がある場合、個別契約の内容が優先されます。

セキュリティ対策

アカウントロック

5回ログインに失敗すると、同一アカウントでのログインを30分間ロックします。機械的な総当たり攻撃による不正ログインを軽減します。短期間の連続ログインエラーが発生した場合には、当社システム管理者へのアラーム通知を行い不正ログインリスクを軽減します。

自動ログオフ

ログイン後、60分操作がなかった場合、自動でログオフします。離席中に第三者に操作されることを軽減します。

多要素認証

通常のパスワード認証と併せて、申請によりIPアドレスによる制限が可能です。ログインアカウントとパスワードが漏洩したときのインターネット上からの不正ログインを防止します。

権限設定

各機能に対する操作権限を設定し、利用者に付与することが可能です。役割や職位にあわせた権限を作成し、無用な情報アクセスを軽減します。

アクセスログ

各機能に対する操作結果は、操作履歴として 365日分 保存します。保存された操作履歴を改変することはできません。

操作履歴のタイムゾーンは、JST 固定です。

未利用者へのメール通知

前回ログインから 180日間 ログインがない場合、お客様へ再ログインを促すメールを送信します。メール送信後30日間ログインない場合、アカウントロックでログインできなくなります。さらに、一般アカウントはロック後90日間でアカウントが削除されます。管理者アカウントは解約までアカウントロック状態を維持します。アカウントロックを解除できるのはNECプラットフォームズサイト管理者のみです。

マルチテナント

本サービスでは利用者(企業)に対して、付与した会社IDごとにデータを分離して保存しており、会社ID間のデータの漏洩を防止します。

セキュリティ強化の取り組み

ISO/IEC 27001:2013 認証取得

当社は、以下の組織を登録範囲として、情報セキュリティマネジメントの認証基準「ISO/IEC 27001:2013」を取得しています。

項目	値
認証登録番号	IS 500597
適用規格	JIS Q 27001:2014(ISO/IEC 27001:2013)
登録組織	NECプラットフォームズ株式会社
適用範囲	1) 通信機器のレンタルおよび受託配送事業 2) 情報通信機器の統合管理サービス事業 (システムの開発・保守・運用及びクラウドサービスとしての提供) 3) ECサイトの開発・保守・運用事業 ・関連事業所： ・掛川事業所 [活動範囲：上記1) ・東京本社 [活動範囲：上記1) 2) 3) ・我孫子事業所 [活動範囲：上記2)

項目	値
審査機関	BSIグループジャパン株式会社

セキュリティに配慮した開発ガイドライン

当社で定めたセキュリティガイドラインを満たしていることを確認する工程を定期的を実施しています。

問題があれば速やかに対処します。

脆弱性対応

当社で定めた脆弱性診断ツールによる監査を定期的を実施しています。

問題があれば速やかに対処します。

環境分離

本サービスの開発環境は、お客様が日々ご利用いただいている商用環境とは分離された資源で構成しています。

要塞化

使用している仮想マシンにおいて、不要なプロトコル/ポートを遮断し、サーバ内で起動するサービスを最小限にしています。

ファイアウォールで不正アクセスを遮断し、適切にログを保存しています。

継続的なサービス提供

サービス提供時間

全日（土日祝日含む） 9:00～20:00

ただし、定期メンテナンス等の計画停止を除き24時間稼働させています。

計画停止

計画停止においては、3営業日前までに電子メールにて通知します。ただし、当社が緊急を要すると判断した場合は、事前の通知なくサービスを停止する場合があります。

サポート時間

平日： 9:00～17:00 （年未年始、祝日、当社指定休業日除く）

サポート時間外にお問い合わせをいただいた場合、翌営業日以降の受付とさせていただきます。
上記時間は、日本時間となります。

問い合わせ方法

- Web フォーム
<https://www.aterm.jp/solution/inquiry.html>
- メール 個別契約時に提示

システム監視

システム監視を常時実施し、障害が発生した場合、当社の運用規定に沿って対応します。
セキュリティインシデントにおいては、お客様に実害を与えた可能性があるかどうかを判断基準とし、実害があったケースのみ公開します。

障害通知の目標時間は、サポート時間内において原則として運用チームが障害を検知から 1時間とし、メールまたは予め定義したWEBページにて通知します。

サービスレベル目標（SLO）

Atermクラウド装置管理サービスをご利用のお客様には、サービス稼働率 99.5% を目標に定め、運用しています。ただし、定期メンテナンス等の計画停止を除きます。

データ管理

クロックの同期

本サービスは、Amazon Time Sync Service を利用し、高精度な時刻同期を行っています。

データ保持国

本サービスにおいて、お客様データを保管する国は日本国となります。

データの暗号化

本サービスで伝送する全てのお客様情報は、暗号化しています。
お客様のパスワードはハッシュ化し、平文はシステム内に保存されません。

データのバックアップ

本サービスで保存する全てのお客様情報は、当社が使用するクラウドサービスプロバイダによって分散管理され可用性を担保しています。

特に、以下のデータにおいては、データベース自動バックアップ機能により7日間保持しています。

- 会社ID
- アカウント情報
- 仕向け情報
- 装置情報

データの消去

本サービスに登録している「装置」が使われなくなった場合、関連するお客様データ（派生データ）を以下の条件で削除します。

派生データ	削除条件
装置情報	最大90日で削除
装置ログイン情報 *1	60分 *2

*1 ログインID/ワンタイムPW（自動払出）

*2 サービス申し込み時のヒアリングシート設定値で無効化

本サービスを解約した場合、関連するお客様データ（派生データ）を以下の条件で削除します。

派生データ	削除条件
会社ID	契約終了日以降順次 *3
アカウント情報	契約終了日以降順次 *3
仕向け情報	契約終了日以降順次 *3
装置情報	アカウント削除に伴い、 装置をインターネットから切断した場合は最大90日で削除 *3 *4

*3 システム復旧用のバックアップエリアに保存されている情報は、7日後に削除します。

*4 インターネットに接続し続ける場合は装置情報はクラウドに残ります。

データの取り扱い

お客様から預かったデータは、利用規約および個人情報の取り扱いに則し、適切に管理します。

資源の処分

本サービスでは、物理資源を保有しないため、当社が使用するクラウドサービスプロバイダにて、適切に廃棄される運用となっていることを確認しています。

以上