

経済産業省策定のクラウドサービスレベルのチェックリスト項目					当サービスの回答	
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8658576/www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-4.pdf						
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答	補足
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	ただし、計画停止・定期保守を除く
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	通知手段：メール タイミング：3営業日前（ただし、5営業日前目標で運用）
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	利用規約 1 3 条第 1 項をご確認ください。 https://toruno.biz/termservice.html
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	
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（%）	99%	サービス目標でありSLAではありません。 本資料作成・最終更新時点で、目標値を下回ったことはありません。
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	詳しくは、セキュリティ・ホワイトペーパー 3.4をご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/article_attachments/20807689845273
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	
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	無	ただし、文字起こし結果・音声データ等はダウンロード可能です。 重要データはダウンロード機能で予めお手元に保管ください。
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	2カ月に1回程度のバージョンアップができるよう運営（目標）
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	ベストエフォート	
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	ベストエフォート	
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	0回	・本資料作成・最終更新時点 ・記載前提：サービス全体規模の障害
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	
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	通知手段：メール、Webサイト、X ただし、予め定めた障害レベルと対応手順に従うため、お客様に関係のない障害や軽微な障害などの場合は、必ずしも通知が行われるものではありません。
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	ベストエフォート	予め定めた障害レベルと対応手順により異なります。

経済産業省策定のクラウドサービスレベルのチェックリスト項目					当サービスの回答	
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8658576/www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-4.pdf						
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答	補足
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)	5分	
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	無	サービスステータスのサイトのご用意はしていません。
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	お客様がご利用できるログ取得機能はございません。
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間 (秒)	定義なし	
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間 (分)	定義なし	
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)	サービスなし	該当するサービスはございません。
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	なお、IPアドレス制限、二段階認証、閲覧・編集権限の設定等、カスタマイズではなく全お客様が利用可能な変更項目はございます。
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	無	
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)	定義なし	
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	よくある質問について記載します。 <ul style="list-style-type: none"> ・保存容量：利用プラン毎に異なります。 ・連続記録時間：3時間 ・ファイルアップロード：3ファイル (1あたり同時に処理できるファイル数) ・torunoビジネスのユーザー数：1契約あたり1000人 その他は、ヘルプページで検索ご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/ja
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	右記参照	月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00 (土日祝日、夏期・年末年始・その他大型連休期間を除く)
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	右記参照	ただし、予め定めた重大障害等の場合は、障害レベルに応じた対応を実施。
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	下記ヘルプページをご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/ja/articles/4406142080793
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取り、データを保証する時点	時間	日次	データベースに関して、ポイントインタイムリカバリを有効化しており、35日前～5分前時点のテーブルに関する情報の復元が可能です。

経済産業省策定のクラウドサービスレベルのチェックリスト項目					当サービスの回答	
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8658576/www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-4.pdf						
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答	補足
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	30日	下記ヘルプページをご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/ja/articles/4406142080793
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	データ消去の実施有無：有 ※削除対象外データもあり。 タイミング：解約時のデータ削除は、48時間を目標に設定 削除が対象外データは、下記ヘルプページに掲載しております。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/ja/articles/900003129203
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	5世代以上	
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	詳しくは、セキュリティ・ホワイトペーパー 3.2.4をご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/article_attachments/20807689845273
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	有	
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	無	利用規約 1 8 条をご確認ください。 https://toruno.biz/termservice.html
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	
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	無	
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	
39	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	認証取得可能なレベルでの内部監査は定期的を実施しております。詳細はセキュリティ・ホワイトペーパー 4.4をご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/article_attachments/20807689845273
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	第三者が提供する脆弱性診断ツールを用い、バージョンアップの度に検査・対処しております。 人による侵入テストは受けておりません。 当サービスは専門部署の指示に沿って作成し、また、その内容の監査を受けて運用しております。

経済産業省策定のクラウドサービスレベルのチェックリスト項目					当サービスの回答	
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8658576/www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-4.pdf						
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答	補足
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	運用するサービスのDB・システムへのアクセスはtoruno開発スタッフに限られ、個人ごとにアカウントを発行し、2ファクタ認証で厳重管理しております。お客様データのアクセスについては原則禁止しております。万一、お客様データにアクセスする必要が生じた場合は、管理責任者が許可した人物に特定の期間必要な権限を付与をする運用行っております。作業者の操作はシステムにより記録・監視されております。
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	SSL/TLS
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	
44		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	有	論理的に情報隔離
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	記録データの共有設定で、閲覧権限・編集権限の付与や制限が可能です。
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、受容可能な期間内に提供されるか	設定状況	右記参照	お客様に通常発生し得ないセキュリティインシデントが発生した場合、弊社で取得している障害解析用のログを用い、調査のご協力をさせていただきます。なお、有償・無償にかかわらず、お客様用ログ提供の開始をした場合は、この限りではございません。また、お客様の責によるインシデント対応で当サービスの保守・運用・開発工数に影響が生じる場合は、作業工数に応じた費用をご負担いただく場合もございます。
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	右記参照	サーバーレスアーキテクチャのため、ウイルススキャンはございません。1～2カ月のバージョンアップ時に、予め設けた基準に該当する開発・変更を行った場合、第三者が提供する脆弱性診断ツールを用い、脆弱性対策を施しております。当社のPCIにつきましては、セキュリティ・ホワイトペーパー 3.2.10をご確認ください。 https://support-toruno.zendesk.com/hc/article_attachments/20807689845273
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	無	バックアップメディアは使用していません。

(作成日：2025年06月03日)

経済産業省策定のクラウドサービスレベルのチェックリスト項目					当サービスの回答	
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8658576/www.meti.go.jp/press/20100816001/20100816001-4.pdf						
No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答	補足
49		データの外部保存方針	データ保存時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	右記参照	当サービスは、日本国内での使用を想定したサービスです。 日本国内の法律に準拠していることを、提供開始前に確認しております。