

クラウドサービスレベルのチェックリスト（経産省）

2025年11月吉日

本資料は、「クラウドサービスレベルのチェックリスト」（経済産業省）に基づき、当社製品におけるセキュリティについてまとめたものです。

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答欄	備考欄
補足説明 →		サービス提供側に確認すべき項目	サービス提供側に確認すべき項目の内容	サービス提供側に求める回答の単位	サービス提供側からの回答	-
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日提供致します。 但し、定期・臨時メンテナンス時を除きます。 メンテナンスによってサービスのご利用に影響がある場合は、事前に通知致します。	セキュリティ対応やシステム稼働に重要な影響がある場合は、事前通知の上、臨時メンテナンスを実施する可能性がございます。 <ご参考 SLO 2.1 サービス> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 2週間以上前に、ご利用顧客（管理者）にメールでご通知致します。	<ご参考 SLO 2.1 サービス> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 ご利用顧客（管理者）にメール／Webページでご通知致します。 いずれかに該当する場合、本サービスの一部又は全部を廃止するものとし、廃止日をもって本利用契約の一部又は全部を解約することができるものとします。 ・廃止日の30日前までに契約者に通知した場合 ・天災地変等不可抗力により本サービスを提供できない場合	<ご参考 クラウドサービス利用規約 第18条> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20220701_xc-gate-v3_terms.pdf
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	有 プログラムやシステム環境の各種設定データ、及び利用者のデータは、サービスが稼働しているデータセンターとは別ハードディスクにバックアップを行っております。 なお、サービスについては障害通知のシステム監視を常時実施し、サービス提供停止が発生した際には、当社規定に従い、対応致します。	<ご参考 SLO 2.1 サービス> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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（％）	サービス稼働率99.5%以上を目標値としております。	<ご参考 SLO 6.1 稼働率> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
6		ディザスタリバリ	災害発生時のシステム復旧サポート体制	有無	有 毎日午前 0 時にバックアップを作成致します。 サービスが稼働しているデータセンターとは別リージョンにバックアップデータを保管しており、重大障害発生時は、Azure 上のサービスの復旧を目指します。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 代替手段の提供はございません。 重大障害発生時は、Azure 上のサービスの復旧を目指します。対象方法についてはWebページなどに掲載し、随時対処方法を通知していきます。	
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 代替手段の提供はございません。 データ復旧を要する場合には、バックアップデータより復旧を行います。復旧後はXC-Gateの提供する形式(CSV、Excel、PDF)にてデータのダウンロードが可能となります。	
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 サービスのバージョンアップはサーバー毎に計画を行い実施致します。 バージョンアップは、通常は定期メンテナンス時に実施致します。実施前には、ご利用顧客（管理者）にメール／Webページでご通知致します。	<ご参考 SLO 2.1 サービス> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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	障害内容、及び障害発生の時間帯により復旧時間が異なりますが、 障害発生時には、速やか（60 分以内を目安）にメール通知を行います。 過去実績での平均時間はおよそ3.5時間となります。	「サービスレベル目標（SLO）」J6.3 障害時対応をご確認ください https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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	目標時間の設定はございません。 サポート対応時間内の障害が発生した場合は、即日～翌営業日以内で復旧を目指します。 サポート対応時間外の障害が発生した場合は、翌営業日以内で復旧を目指します。	サービスが利用不能となる障害が発生した件数をカウントしております。
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	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：0件	

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答欄	備考欄	
補足説明 →		サービス提供側に 確認すべき項目	サービス提供側に 確認すべき項目の内容	サービス提供側に 求める回答の単位	サービス提供側からの 回答	-	
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 死活監視を5分毎に行います。 稼働率の[ダウン]を判定する基準となります。 監視内容は「Web サービス監視、DB 接続監視、サービス応答タイムアウト監視」になります。	<ご参考 SLO 6.4システム監視基準 > https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf	
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 当社が必要と判断した場合、障害の影響を受けている可能性があるお客様を対象にメールで通知、Web ページへの掲載を行います。		
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	異常発生時の時間帯により変動します。 サポート対応時間内の障害が発生した場合は、即日～翌営業日以内に復旧を目指します。 サポート対応時間外の障害が発生した場合は、翌営業日以内に復旧を目指します。 上記復旧対応の際に当社が必要と判断した場合、障害の影響を受けている可能性があるお客様を対象にメールで通知、Web ページへの掲載を行います。	<ご参考 SLO 6.3障害時対応> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf	
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分毎に自動監視を行っております。		
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	当社が必要と判断した場合、障害の内容および対策状況について、Web ページへの掲載を行います。 通常時はサービス提供状況の報告は行っておりません。		
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 OS・ミドルウェア・アプリケーションのログを保持しておりますが、当社での調査を目的として取得しており、ログ提供は行っておりません。	<ご参考 SLO 6.3障害時対応> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf	
19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	オンライン処理のレスポンス時間については、概ね3秒以内であると定義しています。ただし、一部の処理では扱うデータ量によって数十秒かかる場合もございます。		
20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	遅延継続時間は、利用者のご利用状況により変動致します。 遅延発生時の応答時間は、概ね数十秒から数分程度となります。		
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）	バッチ処理機能そのものはご提供しておらず、内部バッチ処理についても公開や通知の仕組みは設けておりません。そのため、バッチ処理の完了時刻についても特に定義されておりません。ただし、緊急を要する状況においてご提供が必要となった場合には、完了時刻の定義を含めて、適切に対応いたします。		
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	有 利用者による利用者画面の配置変更が可能です。	
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 契約プランによってWebAPI、URL連携、音声入力、AD連携、機器連携をご利用いただけます。		
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）	有 システム的な制限は設けておりませんが、最大は契約されたユーザー数となります。		
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	契約によってディスク容量の上限が決まっております。 1ユーザーにつき3GBのディスク容量を提供しております。 上限を超える場合は、追加契約にて増加して頂く必要があります。		
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	以下の時間帯となります。 営業時間内 平日9:00～17:00（12:00～13:00を除く） 年末年始・土日・祝祭日・当社指定の休日を除きます。 受付方法は、原則、WEBフォーム（WEBでのお問い合わせ）でお願いしております。	<ご参考 SLO 5サポート> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf	
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	以下の時間帯となります。 営業時間内 平日9:00～17:00（12:00～13:00を除く） 年末年始・土日・祝祭日・当社指定の休日を除きます。 受付方法は、原則、WEBフォーム（WEBでのお問い合わせ）でお願いしております。	<ご参考 SLO 5サポート> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf	

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答欄	備考欄
補足説明 →		サービス提供側に確認すべき項目	サービス提供側に確認すべき項目の内容	サービス提供側に求める回答の単位	サービス提供側からの回答	-
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 毎日1回、バックアップを作成致します。対象はアプリケーションのデータベース、及びアプリケーションに登録された各種データファイルです。 バックアップデータはサービスとは別リージョンに保管致します。復旧は当社が必要と判断した場合に限り、バックアップデータからサーバの複製を行います。バックアップデータに利用者がアクセスすることはできません。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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	毎日午前 0 時(JST)にバッチ処理により、無停止でバックアップを作成致します。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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	保管期間は1世代(1日間)です。 保管期間を過ぎたものは自動削除致します。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 解約日の翌日から7日間はデータを保管しており、7日経過後に削除を行います。 解約後のデータ出力には対応しておりません。契約期間内であれば、お客様にてXC-Gateの機能でデータ（CSV等）を出力することが可能です。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
32		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	保管期間は1世代(1日間)です。 ロールバックは障害発生時等、当社が必要と判断した場合のみ実施致します。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 TLS1.2以上を使用しており、パスワードは暗号化しております。	
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 会社コード（顧客単位）とユーザーコード（ユーザー単位）で分けております。	
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 本サービスの利用規約で定める範囲での保証となります。	<ご参考 クラウドサービス利用規約 第25条> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20220701_xc-gate-v3_terms.pdf
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	無 解約日の翌日から 7 日間はデータを保管しており、7 日経過後に当社にて削除を行います。 解約後のデータ返却、及び削除証明書の提供には対応しておりません。 契約期間内であれば、お客様にてXC-Gateの機能でデータ（CSV等）を出力することが可能です。	<ご参考 SLO 4 データ保守> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 預託データの整合性検証は行っておりません。 障害調査時を除き、利用者のデータを参照することはありません。 なお、登録されたデータについては、登録日時と登録者が残り、画面からご確認頂けます。	
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 帳票作成において入力データ形式の制限を設けることが可能です。 ただし、指定の禁止文字で一部使えない文字があります	
セキュリティ						
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	有 年 1 回外部審査を行い、認証登録を維持継続致します。 ISO/IEC 27001 認証登録番号 IS [J0113]	<ご参考 SLO 3 セキュリティ> https://product.technotree.com/xc-gate/pdf/index/20230210_xc-gate-v3_slo.pdf
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 社内では、Microsoft Defender for Cloudにおける監視・検知を実施し、2025年8月よりWAF導入により、セキュリティ強化を行っていますが、当社製品に関するものについては、要約して開示可能な範囲で回答いたします。 第三者機関によるセキュリティ診断調査結果実績もございますが、その際にはご利用企業様の負担で実施されたケースとなります。	

No.	種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	回答欄	備考欄
補足説明 →		サービス提供側に 確認すべき項目	サービス提供側に 確認すべき項目の内容	サービス提供側に 求める回答の単位	サービス提供側からの 回答	-
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 サーバー環境への接続元、およびサーバー管理者を限定しております。	
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にてWeb通信データについては全て暗号化致します。	
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※SOC2 type2の有無に変更	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」※SOC2 type2の有無に変更	有無	無 左記の対応は実施しておりません。	
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 会社コード（顧客単位）とユーザーコード（ユーザー単位）で分けております。	
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 サーバー環境への接続元、およびサーバー管理者を限定しております。	
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	XC-Gatelに設定されたユーザーアカウント、及びXC-Gateが出力するログで確認できる範囲のみ確認が可能となっております。 なお、ログは当社での調査を目的として取得しており、ログ提供は行っておりません。	
47		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	ウイルススキャンは実施しておりませんが、マルウェア対策として「Microsoft Defender for Cloud」により、下記の対策を行っております。 ・不審な通知の監視及び検知 ・システムファイルの改ざん監視	利用者に実行可能なファイルをサーバ上に配置させない仕様となっております。
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 データを二次記憶媒体に移すことやデータセンター外に持ちだすことは運用上制限しております。 データセンターの安全性対策につきましては、データセンターのセキュリティポリシーに準じます。データセンター（MicrosoftAzure）のセキュリティポリシーにつきましては、Microsoftの情報をご確認ください。	<ご参考 データセンター（MicrosoftAzure）のセキュリティポリシー> https://learn.microsoft.com/ja-jp/azure/security/fundamentals/infrastructure
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	データセンター（MicrosoftAzure）のセキュリティポリシーにより把握しております。 データセンターのエリアは、日本国内であり、Azure東日本リージョンに位置しています。	<ご参考 データセンター（MicrosoftAzure）のセキュリティポリシー> https://learn.microsoft.com/ja-jp/azure/security/fundamentals/infrastructure