ニューロネット Service Level Agreement (SLA)

Version 2.5
2021 年 1 月 1 日
ニューロネット株式会社

ニューロネット株式会社は、SaasBoard または Moshi Moshi Interactive または mendan.net または Vivameetin（以下「各サービス」）を SaaS 型で提供する場合のサービス品質について基準値を設け、以下のニューロネット SLA としてこれを保証する。

１．当社は各サービスを提供すべき場合において、当社の責に帰すべき理由により、契約者に対し前記サービスを提供しなかったときは、契約者が前記サービスを全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻（以下「障害発生時刻」）から起算して、連続して 24 時間以上、前記サービスが全く利用できなかったときに限り、契約者の申告に基づき損害を賠償する。

２．前項の場合において、当社は、障害発生時刻における契約者との契約内容の月額料金を限度として損害を賠償する。

３．損害賠償の金額は、申告契約者の第１項におけるサービス停止時間を当該月内サービス提供可能総時間で割った値に、申告契約者のサービス月額基本料金を掛けた額とする。

【ニューロネットクラウドデーターセンターの品質とセキュリティについて】

●世界最高水準のネットワークセキュリティ基盤
・SLA 提示の国内大手データセンター上で安定したサービス運営を実施
・データセンターは IC カードと静脈認証を用いた入室管理により部外者を排除
・IDS（不正侵入検知）と IPS（不正侵入遮断）を設置
・サーバの動作を 24 時間 365 日有人監視
・ファイアウォールを用いてクラウドコラボレーションサービスと無関係の不正通信を遮断
・セキュリティアップデートによるウィルス、不正アクセス対策を実施
・業界最高水準の SSL 暗号化通信（4096bitRSA+128bitAES）を利用し、安全性を高度に確保
・オプション契約により銀行をはじめとする金融業界セキュリティ標準 FISC 基準対応データセンター使用可

●社内情報取り扱いにおけるセキュリティ基準
・プライバシーマーク認定事業者（　登録 NO. 22000133(4)　）
ニューロネットは日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム―要求事項」に適合し、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者と認定されている
・サーバへのアクセス権の制限、解約時のデータ消去はプライバシーマーク基準を満たす情報保護マネジメント体制において厳重に実施

●地震などの自然災害や計画停電の影響でのサーバーダウンに対する安全性
・データセンターは国内複数拠点に分散
・データは 24 時間間隔 30 世代分を保管
・サービスの年間稼働率実績：99.97%
※算出根拠：当社クラウドサービス稼働状況　過去 5 年 2012 年-2016 年平均より
※米国政府（米国連邦調達庁）のクラウドサービス調達要件は稼働率 99.5%であり、弊社の SLA、実際の稼働率はこれよりも高水準

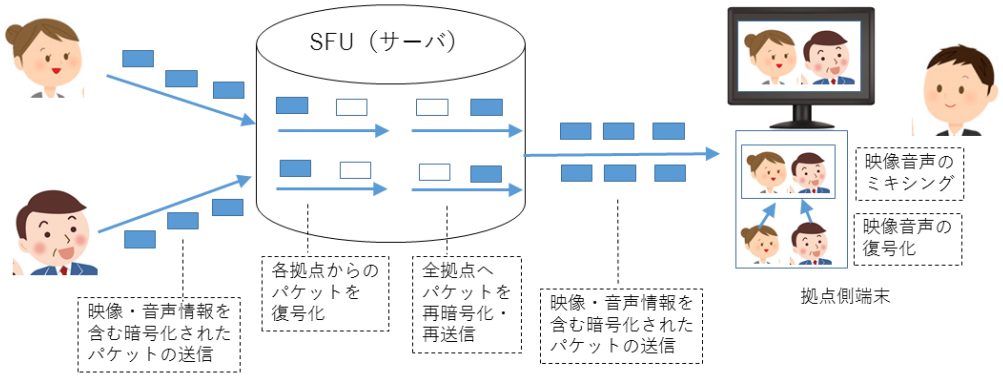
●当社クラウドコラボレーション制限および情報漏洩に関する個別機能
・当社クラウドコラボレーションへの参加はパスワードによる制限が可能
・当社クラウドコラボレーションの招待者を個別のアカウントと個別の招待メールで識別することにより、招待者以外は当社クラウドコラボレーションに参加できない仕組みを実装
・正規参加者が PC の前から一時離席した隙に、部外者が当社クラウドコラボレーションの画面を覗き込むなど、参加者による万が一の人為的過誤へ対応するため、強制退室・強制遮断機能を実装
・当社クラウドコラボレーション参加者であっても当社クラウドコラボレーション上の資料のダウンロードを制限可能
・当社クラウドコラボレーション参加者個別のアクセス権制限設定機能（閲覧編集不可/閲覧のみ/閲覧編集許可）
・当社クラウドコラボレーションサーバーの中に一切情報を残さない仕組みを実装（コラボレーション主催者の判断に基づき、コラボレーション終了後に当該コラボレーション上で発生した種種の履歴一切を自動消去可能）
・コラボレーション主催者の判断に基づき、コラボレーション終了後、コラボレーション情報を個別に消去可能

●第三者機関による利用状況・評価・表彰
・当社クラウドサービスは東京都福祉保健局において採用されている。同局は東京都民の氏名、住所、病歴その他、デリケートな個人情報を取り扱うため外部との通信には厳格なセキュリティを求められるが、クラウドサービスを利用することで離島地域も含む都内 40 拠点の安全な接続が可能となり、保健情報、安全情報についての会議が効率よく実施されている。
・当社クラウドサービスは NHK においても採用されている。NHK は放送に関する外部厳秘の放送前情報や放送に関する個人情報を全国拠点で取り扱うため高度なセキュリティを求められるが、クラウドサービスはこの要求に応えることで NHK の放送制作に貢献している。
・当社クラウドサービスは、患者さんの個人情報、病歴、治療履歴等々重要な守秘情報を扱う医療関係において、その厳格な審査を経て採用され、使われている。
・その他、数百社（数千拠点）にのぼる利用各会社の守秘情報が当社クラウドサービス上で交換されている。
・また、当社クラウドサービスは、ものづくりにおいて国内随一の権威をもつ「りそな中小企業振興財団 第 23 回中小企業優秀新技術・新製品賞」の優良賞を受賞、内閣府・経産省を中心に構成される情報化月間推進会議より情報化促進に貢献する情報処理システムとしての表彰（「情報化月間推進会議議長表彰」2010 年)、社団法人コンピュータソフトウェア協会（CSAJ）からの表彰（アライアンス大賞．奨励賞、2010 年)、および当社クラウドサービスの中核となる Web ボード技術について、情報処理推進機構(IPA)よる「未踏 IT 人材発掘・育成事業」認定（2008 年度下期)、情報処理学会からの表彰（野口賞、優秀論文賞、DICOMO2009 シンポジウム）を受けるなど、その技術の信頼性は産・学・官に広く認められている．

【ニューロネットの映像音声データ中継方式の安全性について】

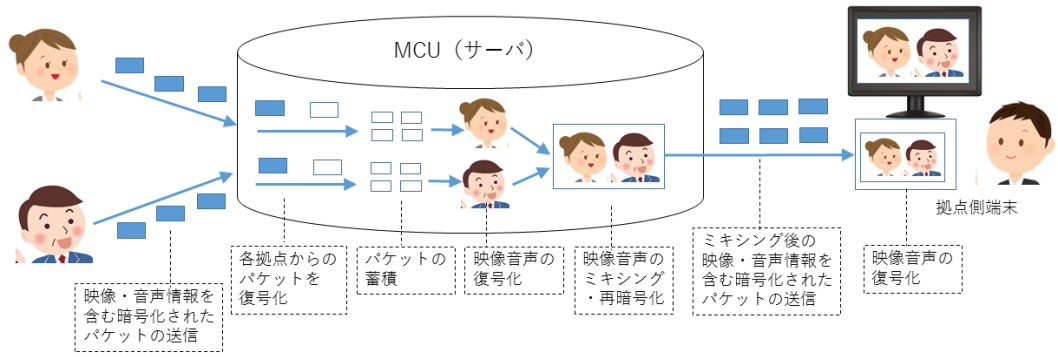
ニューロネットの映像音声サービス（Web 会議 SaasBoard やコールセンターMoshi Moshi Interactive など）では、多対多の映像音声通信を実現するための中継装置として、SFU(Selective Forwarding Unit)方式のサーバを用いているため、従来型テレビ会議で用いられるサーバよりも安全性が高い。

SaasBoard の SFU では、中継の際に暗号化された通信パケットをメモリ上で復号化するが、このパケットをメモリ上に蓄積することはなく、そのまますぐに再暗号化して多地点の端末へ送信する。よって、SFU ではサーバ内で複数のパケットから元の映像と音声の姿を復元することはなく、元の映像・音声の復元と多地点映像・音声のミキシングは端末側で行われる。



SFU（ニューロネット採用方式）の映像・音声配信

一方、従来型テレビ会議では中継装置として MCU(Multipoint Control Unit)方式が用いられている。MCU では、中継の際に暗号化された通信パケットをメモリ上で復号化し、続いてパケットをメモリ上に蓄積して元の映像と音声の姿を復元し、会議参加全拠点の映像・音声をミキシングした後に、再暗号化して多地点の端末へ送信する。このため、元の映像・音声の復元と多地点映像・音声のミキシングはサーバ側で行われる。



MCU（従来型ＴＶ会議採用方式）の映像・音声配信

Web 会議、テレビ会議に代表される多地点映像サービスでは必ず SFU 方式か MCU 方式が用いられる。SaasBoard ではセキュリティを高めるため、クラウドサーバ上で映像・音声の一時的な復元と蓄積を行わない SFU 方式を採用している。

【ニューロネットの Web 会議招待方式の安全性について】

ニューロネットの Web 会議 SaasBoard は、ゲストメンバーを招待する際に従来よりも安全な方式を用いている。

一時的なゲストメンバーを会議へ招待する際、特にセキュリティ上注意を払うべき点がある。それは、不特定多数のゲストメンバー用に発行されるアカウントや招待メールについて、ゲストメンバーが不慣れのため意図せず（あるいは悪意を持って）漏出させる点である。

従来方式では、全てのゲストメンバーに共通のアカウントが配布されたり、共通の招待メールが送信される。この場合、該当アカウントか招待メールが漏出すると、招待されていないメンバーでもそうとは知られずに会議参加できてしまう問題がある。

SaasBoard６では、会議室にロック機能を持たせたことにより、正式な招待者以外は参加できない仕組みを実装した。この方式では、入室用 URL の一方が漏出したとしても、不正に入室することはできない。また、仮にパスコードと URL の両方が漏出したとしても、招待者の個別強制退室、強制遮断機能によって、不正なメンバーが会議に参加することはできない。