



KARTE

KARTE セキュリティホワイトペーパー

2.5 版

株式会社プレイド

1 利用者との責任分界点

ブレイドの責任

ブレイドは、以下のセキュリティ対策を実施します。

- KARTE のセキュリティ対策
- KARTE に保管されたお客様データの保護
- KARTE の提供に利用するインスタンスにおける、ミドルウェア、OS のセキュリティ対策

お客様の責任

お客様は、以下のセキュリティ対策を実施する必要があります。

- 各利用者に付与されたパスワードの適切な管理
- KARTE アカウントの適切な管理（登録、削除、管理者権限の付与など）

2 データ保管場所

- お客様からお預かりしたデータは、GCP 台湾リージョン・米国リージョン・東京リージョンおよび、AWS 東京リージョンに保管されます。

3 データの削除

KARTE 利用に関する契約が終了した場合、委託された個人情報については、90 日以内に削除します。また、この場合、委託された個人情報以外については、当社が定める相当な期間を経た後に削除することとします。

4 装置のセキュリティを保った処分又は再利用

- KARTE 提供において使用されるサーバー、ネットワーク機器等の装置は、全て AWS・GCP が管理しています。装置の処分・再利用においては、AWS・GCP のポリシー¹に従い、セキュリティを保った処分・再利用が行われます。

5 容量・能力の管理

- KARTE を構成するサーバー、ネットワークのリソースは 24 時間常時監視されており、必要に応じて

¹<https://cloud.google.com/security/compliance/csv-guidelines-handbook.pdf>

https://d0.awsstatic.com/whitepapers/International/jp/AWS_Risk_Compliance_Whitepaper_Aug_2015.pdf

自動的にリソースの追加・削減がなされます。

6 実務管理者の運用のセキュリティ

- サポートサイト (<https://support.karte.io/>) をご用意しております。「設定メニュー」内の「組織設定」(https://support.karte.io/docs/menu/organization_settings)などを参照してください。

7 クラウドサービスの監視

- KARTE の稼働状況・正常性については、ステータスページ (<http://status.karte.io/>)にて確認することができます。
 - 目標通知時間：プレイドが障害を認識してから 60 分以内

8 セグメント機能

- お客様は、KARTE に送信された行動情報およびユーザー情報に含まれるデータから、自由に条件を組み合わせでセグメントを作成することができます。詳細については、サポートサイトの「セグメント画面」(<https://support.karte.io/post/7MpE1mgXpeol2icXMG5L24>)などを参照してください。

9 利用者登録および削除

- お客様は、契約の範囲内において、いつでも自由にユーザーの追加削除を行うことが可能です。詳細については、サポートサイトの「プロジェクトのアカウントを追加・削除する」(<https://support.karte.io/post/2473xT5MjJE8aFoajHbp5S>)などを参照してください。

10 アクセス権の管理

- お客様は、登録したユーザーの権限を、自由に切り替えることが出来ます。適切な権限グループを設定することで、閲覧・編集を細かく制御することが可能です。詳細については、サポートサイトの「アカウントの権限設定」(<https://support.karte.io/post/6Zm3RpqSvRgN0btvhGDaDI>)などを参照してください。

11 パスワードの配布方法

- 管理者ユーザーが、新規ユーザーを追加したと同時に、新規ユーザーのメールアドレスに、初期パス

ワードを登録するための、一意の URL を含むメールが送信されます。

新規ユーザーは、その URL にアクセスし、パスワードを入力・設定することで、サービスの利用を開始できます。

12 暗号化の状況

データ

- データベースに保管される、お客様の各種情報（氏名、メールアドレス、各機能で利用するデータなど）は、GCP および AWS の標準機能により、ディスクレベルでの暗号化が行われます。また、パスワードは、不可逆暗号化(ハッシュ化)された状態で、データベースに保管されます。
- お客様の端末と、システムとの間のインターネット通信は、暗号化通信によって暗号化されます。

ファイル

- 接客サービスで利用するためにアップロードされた画像ファイルは、GCP および AWS の標準機能により、ディスクレベルでの暗号化が行われます。

13 手順書の提供

- お客様が利用できる手順書は、サポートサイト (<https://support.karte.io/>) より閲覧することが可能です。

14 バックアップの状況等

データ

- データベースに保管される、イベントデータ、解析データは、日次でバックアップを取得しています。バックアップは、2 世代分保管されます。
- 但し、お客様によるバックアップデータの復元等に関する要望は、承っておりません。

ファイル

- 接客サービスで利用するためにアップロードされた画像ファイルは、クラウドストレージ内で冗長的に格納されます。

15 ログのクロックに関する情報

- KARTE 内で提供されるログは、UTC（世界標準時）で提供されます。

- 管理画面内の表示に関しては、全て JST (UTC+9) で提供されます。
- ログの時間同期には、GCP・AWS 等のクラウドベンダーや、NICT 等の公的機関が提供する、信頼性の高い NTP サーバーを使用しています。

16 脆弱性管理に関する情報

- KARTE 開発チームは、システムで利用している OS、ミドルウェア等に関する脆弱性情報を、定期的に収集しています。
- システムで利用しているコンポーネントに対する脆弱性パッチが公開された場合は、テスト環境での検証を経た後、速やかに適用されます。

17 開発におけるセキュリティ情報

- KARTE システムの開発には、主に node.js が用いられています。開発は、社内で定められたコーディング規約に従って実施されます。
- KARTE で利用される全てのコードは、本番反映前に自動テスト、手動テストおよびソースコードレビューを行い、これらを通じたもののみが、本番環境へと反映されます。

18 インシデント発生時の対応

- KARTE でのインシデントに関する情報は、下記に記載されていますリンク先からご確認することが可能です。
 - <http://status.karte.io/>
- インシデントに関する情報は、当社がインシデントを認識してから 60 分以内に公表することを目標とします。

19 お客様データの保護及び第三者提供について

- お客様から預かったデータを適切に保護することは、プレイドの責任です。ログデータを含むお客様データは、不正なアクセスや改ざんを防ぐため、KARTE 開発チームの一部の人間しかアクセスできない、限られたアクセス権のもとで保管されます。
- 但し、裁判所からの証拠提出命令など、法的に認められた形でお客様のデータの提供を要請された場合、プレイドは、お客様の許可なく、必要最小限の範囲で、お客様情報を外部に提供する可能性があります。

20 適用法令

- お客様とブレイドとの間の契約は、日本法に基づいて解釈されるものとします。

21 認証

- ブレイドは、JIPDEC が運営する ISMS 適合性評価制度における、ISMS 認証²および、クラウドセキュリティ認証³を取得しています。

22 サービスのバージョンアップ報告について

- KARTE では、毎日細かな仕様変更や改善を繰り返しています。その中で重要なものについては、リリースノート等で通知しています。
 - 管理画面内 : https://admin.karte.io/release_note/
 - KARTE for App : <https://developers.karte.io/docs/release-notes-ios-sdk-v2>
- また、仕様変更により、大きな影響を受けると考えられる利用者には個別に連絡を行う場合があります。

改訂履歴

版	改訂日	改訂内容
1.0	2018/01/01	初版発行
2.0	2018/03/09	一部項目追加
2.1	2019/04/15	障害時の目標通知時間を追加
2.2	2020/04/11	監視における障害検知時の目標通知時間を追加
2.3	2021/3/29	最新の運用状況に合わせて一部項目を更新
2.4	2022/3/16	最新の運用状況に合わせて一部項目を更新
2.5	2024/2/2	最新の運用状況に合わせて一部項目を更新

この資料に関するお問い合わせ

株式会社ブレイド
KARTE サポート担当
support@plaid.co.jp

² https://isms.jp/lst/ind/CR_IS_x0020_623929.html

³ https://isms.jp/isms-clc/lst/ind/CR_CLOUD_x0020_688345.html