



# ヌーラボセキュリティホワイトペーパー

1.3版

2019年12月

株式会社ヌーラボ

# 1. 利用者との責任分解点

---

## 株式会社ヌーラボ（以下『当社』と表記）の責任

当社は、以下のセキュリティ対策を実施します。

- 当社が提供するサービス（Backlog、Cacoo、Typetalk、Nulab Apps管理画面(※1)）のセキュリティ対策
- 上記サービスに保管された利用者データの保護
- 上記サービスの提供に利用するミドルウェア、OS、その他インフラのセキュリティ対策

※1

Nulab Apps管理画面は、当社が提供するサービスで共有するアカウント（以下、『ヌーラボアカウント』と表記）などの機能を提供します。

## 利用者の責任

利用者は、以下のセキュリティ対策を実施する必要があります。

- パスワードの適切な管理
- アカウント(※2)の適切な管理（登録、削除、各種管理権限の付与など）
- 登録されたコンテンツの適切な管理

※2

以後、アカウントをユーザーと表記する箇所がありますが、全てアカウントと同義です。

## 2. データ保管場所

お客様からお預かりしたデータは、下記に示すクラウドベンダーのデータセンターに保管されます。

サービス名	データ保管場所
Nulab Apps管理画面	AWS (米国内)
Backlog	AWS (日本国内)、AWS (米国内)
Cacoo	AWS (米国内)
Typetalk	AWS (米国内)

## 3. データの削除

当社が提供するサービスの契約管理者がサービス解約手続(※1)等を行った場合に、お客様からお預かりしたデータ(以下、『ユーザーデータ』と表記)を削除します。

この場合において、削除されたユーザーデータは、ヌーラボであっても復旧することができません。削除する条件、削除タイミングおよび削除対象となるユーザーデータは、次のとおりとします。

※1

次のいずれかの操作を指します。(以下”サービス解約手続”について同じ)

- [ヌーラボアカウントの”組織の削除”](#)
- [Backlogクラシックプランの”解約手続”](#)

### 削除する条件

- Backlog(クラシックプラン除く)/Cacoo(フリープラン除く)/Typetalk
  - ヌーラボアカウントの”組織の削除”を実施済みであること
- Backlog(クラシックプラン)
  - ”解約手続”を実施済みであること
- Cacoo(フリープラン)
  - [”ヌーラボアカウントの削除”](#)を実施済みであること
- ヌーラボアカウント(組織)
  - ”組織の削除”を実施済みであること
- ヌーラボアカウント(アカウント)
  - [”ヌーラボアカウントの削除”](#)を実施済みであること

## 削除タイミング

タイミングについて明記がない場合は、次の日付から180日経過後に削除作業を開始します。通常、開始後10日以内に削除が完了します。

- Backlog/Cacoo(フリープラン除く)/Typetalk
  - 有償プランの契約終了日とサービス解約手続の実施日のうち最も遅い日付
- Backlog/Typetalk のフリープランおよび無料トライアル
  - サービス解約手続の実施日
- Cacoo(フリープラン)
  - “ヌーラボアカウントの削除”の実施時に、削除処理を開始します
- ヌーラボアカウント(組織)
  - 組織に紐づく有償プラン利用サービスの契約終了日と”組織の削除”の実施日のうち最も遅い日付
- ヌーラボアカウント(アカウント)
  - “ヌーラボアカウントの削除”の実施時に、削除処理を開始します

ただし、当社が提供するサービスで取得しているバックアップデータには、上掲の削除タイミングによりユーザーデータが削除された後も、ユーザーデータが一定期間残ります。

例えば、バックアップ保持期間が30日の場合は、削除が完了してから30日はデータが残り、31日目に削除されます。

## 削除対象

次のものを除く、利用者によって当社が提供するサービスに登録された全てのデータが削除されます。

- 当社が提供するサービスの契約/請求/入金に関するデータ
- 各サービスの契約管理者の氏名および連絡先
- Backlog(クラシックプラン)のスペースオーナーの氏名および連絡先
- BacklogのスペースID
- Cacooloにアップされた挿入画像

ただし、ヌーラボアカウント(アカウント)/Backlog(クラシックプラン)のアカウントを削除した場合に、該当アカウントで作成されたBacklog/Typetalk/Cacoo(フリープラン除く)のユーザーデータは削除されません。

これらのデータの削除が実施されるためには、上掲のとおりヌーラボアカウントの”組織の削除”/Backlog(クラシックプラン)の”解約手続”を実施する必要があります。

## 4. ラベル付け機構

---

### 当社が提供するサービス共通

---

#### チーム機能 (Backlogクラシックプラン除く)

ヌーラボアカウントを利用者自ら追加したチームにグルーピングすることが可能です。

- チームの一覧と新規作成 ([マニュアルページ](#))

### Backlog

---

#### プロジェクト機能

アカウントを利用者自ら追加したプロジェクトにグルーピング (プロジェクト参加) することが可能です。

- プロジェクトの追加 ([マニュアルページ](#))
- ユーザーの追加 ([マニュアルページ](#))
- プロジェクトの設定 ([マニュアルページ](#))

#### タグ機能

Wikiページをお客様自ら追加したタグにグルーピングすることが可能です。

- タグ機能 ([マニュアルページ](#))

#### カテゴリー機能

プロジェクト内の課題を利用者自ら追加したカテゴリーにグルーピングすることが可能です。

- カテゴリーの設定方法 ([マニュアルページ](#))
- カテゴリーの編集 ([マニュアルページ](#))
- カテゴリーの削除 ([マニュアルページ](#))

## 発生バージョン/マイルストーン機能

プロジェクト内の課題を利用者自ら追加した発生バージョン/マイルストーンにグルーピングすることが可能です。

- 発生バージョン/マイルストーンの追加 ([マニュアルページ](#))
- 発生バージョン/マイルストーンの編集 ([マニュアルページ](#))
- 発生バージョン/マイルストーンの削除 ([マニュアルページ](#))

## チーム機能 (Backlogクラシックプランのみ)

アカウントを利用者自ら追加したチームにグルーピングすることが可能です。

- チームの設定 ([マニュアルページ](#))

## Cacoo

---

### フォルダ機能

作成した図を利用者自らが追加したフォルダーにグルーピングすることが可能です。

- フォルダーでの図、ステンシル、テンプレートの共有 ([マニュアルページ](#))

## Typetalk

---

### トピック機能

利用者自ら特定のテーマについてチャットするためのトピックを利用することが可能です。

- トピックの作成 ([マニュアルページ](#))
- トピックの編集 ([マニュアルページ](#))
- トピックのアーカイブと削除 ([マニュアルページ](#))

### トピックグループ機能

トピックを利用者自ら追加したトピックグループにグルーピングすることが可能です。

- トピックグループの管理 ([マニュアルページ](#))

## メッセージまとめ機能

トピック内のメッセージをお客様自ら追加したタグにグルーピングすることが可能です。

- まとめ作成 ([マニュアルページ](#))
- まとめへのメッセージの追加 ([マニュアルページ](#))
- まとめからのメッセージの削除 ([マニュアルページ](#))

## トピックピン留め機能

指定したトピックを、常にトピック一覧の最上部に表示させることが可能です。

- ピン留めの追加 ([マニュアルページ](#))

## 5. 利用者登録及び削除

---

### 全サービス共通 (Backlogクラシックプラン除く)

---

#### 利用者登録

お客様は、サインアップ(※1)または、組織への招待を受けて組織に参加する際に、ヌーラボアカウントを作成できます。サインアップ時に作成されたヌーラボアカウントは、組織の管理者となり、下記”組織への招待”などの組織の管理を行うことができます。

- [ヌーラボアカウントの作成 \(マニュアルページ\)](#)
- [Backlog無料トライアル申し込み \(プラン選択ページ\)](#)
- [Cacoo無料トライアル申し込み \(プラン選択ページ\)](#)
- [Typetalk無料トライアル申し込み \(プラン選択ページ\)](#)

※1

サインアップとは、当社が提供するサービスを無料トライアル等で利用開始すること、またはヌーラボアカウントの作成画面よりアカウントを作成することを指します。

#### 利用者削除

利用者は、いつでも自由にヌーラボアカウントを削除することができます。ヌーラボアカウントの削除は、利用者自身のみが行うことができます。

- [ヌーラボアカウントの削除 \(マニュアルページ\)](#)

#### 組織への招待

招待権限を持つ利用者は、いつでも自由に新たな利用者を組織へ招待することができます。

- [ユーザーの招待 \(マニュアルページ\)](#)

#### 組織からの除外

管理者は、いつでも自由に組織内の利用者を組織のメンバーから除外することができます。除外することで、組織で利用しているサービスを利用できなくなります。



## Backlog (クラシックプラン)

---

Backlog (クラシックプラン) では、ヌーラボアカウントでの利用以外に、Backlog内でのみ利用可能なユーザーを作成して、そのユーザーで利用することができます。

招待権限を持つ利用者は、契約されているプランの範囲内において、ユーザーの登録・削除を行うことが可能です。

- ユーザーの追加 ([マニュアルページ](#))
- ユーザーの削除 ([マニュアルページ](#))

## 6. アクセス権の管理

---

### 全サービス共通 (Backlogクラシックプラン除く)

---

利用者自ら、組織内のヌーラボアカウント及びチームのアクセス権を設定することができます。

設定できる権限は、“管理者”、“一般ユーザー”、“ゲスト”の3つです。

また、“一般ユーザー”には、“メンバー招待権限”を追加で付与することができます。

- メンバーの権限 ([マニュアルページ](#))
- 組織へのメンバーの招待 (管理者) ([マニュアルページ](#))
- 組織へのメンバーの招待 (招待権限あり一般ユーザー) ([マニュアルページ](#))
- 一般ユーザーへのメンバー招待権限の設定 ([マニュアル](#))

### Backlog

---

利用者自ら、プロジェクトやプロジェクト内の情報に対するアクセス権を設定することができます。

- ユーザーの権限 ([マニュアルページ](#))
  - ユーザーの編集 ([マニュアルページ](#))
  - プロジェクト管理者の設定 ([マニュアルページ](#))
  - プロジェクト参加ユーザーの編集 ([マニュアルページ](#))
  - チームの管理 ([マニュアルページ](#))
-

## Backlog (クラシックプラン)

---

Backlog (クラシックプラン) は、アカウント及びチーム管理機能を提供します。

- ユーザーの権限 ([マニュアルページ](#))
- ユーザーの編集 ([マニュアルページ](#))
- チームの管理 ([マニュアルページ](#))

## Cacoo

---

利用者自ら、組織の中にフォルダーに対するアクセス権を設定することができます。設定できる権限は、“閲覧可能”、“編集可能”、“フォルダー管理者”の3つです。

- フォルダーアクセスの管理 ([マニュアルページ](#))

## Typetalk

---

利用者自ら、組織内のトピックに対するアクセス権を設定することができます。設定できる権限は、“管理者”、“一般ユーザー”、“ゲスト”の3つです。

- メンバーの権限 ([マニュアルページ](#))
- メンバー権限の変更 ([マニュアルページ](#))
- トピック参加メンバーの管理 ([マニュアルページ](#))

## 7. パスワードの配布方法

---

### ヌーラボアカウント

---

#### 初期パスワード配布方法

ヌーラボアカウントは、利用者がアカウントを登録する際に自身のパスワードを設定できます。

#### パスワード変更方法

- パスワードの管理 ([マニュアルページ](#))

### Backlog (クラシックプラン)

---

Backlog (クラシックプラン) は、スペースの管理者がユーザーを作成するときに初期パスワードが発行されます。

#### 初期パスワード配布方法

管理者が、新規アカウントを追加したと同時に、初期パスワードが生成され、新規アカウントのメールアドレスに送付されます。

- ユーザーの追加 ([マニュアルページ](#))

#### パスワード変更方法

- パスワードの変更 ([マニュアルページ](#))

## 8. 暗号化の状況

---

### 利用者情報

- データベースに保管される、利用者の各種情報（氏名、メールアドレス等）は、暗号化されませんが、適切なアクセス権のもとで保管されます。
- パスワードは、不可逆暗号化（ハッシュ化）された状態で保管されます。

### サービスとの通信

- お客様の端末と当社が提供するサービス間のインターネット通信は、SSL通信によって暗号化されます。

## 9. 変更管理

---

利用者への影響があるサービスの変更や、サービス停止を伴うメンテナンスについての情報は、下記のリンク先から参照できます。また、大きな影響がある場合は、各サービスのダッシュボード、ニュースレターでもお知らせします。

- 当社提供サービスアップデート情報 ([日本語](#))
- Backlogアナウンス情報 ([日本語](#) / [英語](#))
- Backlogメンテナンス情報 ([日本語](#) / [英語](#))
- Backlogリリース情報 ([日本語](#) / [英語](#))
- Cacaoリリース情報 ([日本語](#) / [英語](#))
- Typetalkリリース情報 ([日本語](#) / [英語](#))
- Backlog公式Twitter ([日本語](#) / [英語](#))
- Cacao公式Twitter ([日本語](#) / [英語](#))
- Typetalk公式Twitter ([日本語](#) / [英語](#))

## 10. 手順書の提供

---

利用者が利用できる各種マニュアルは、下記リンク先より閲覧することが可能です。

- Nulab Apps管理画面ユーザーガイド ([日本語](#) / [英語](#))
- Backlogチュートリアル ([日本語](#) / [英語](#))
- Cacaoサポート ([日本語](#) / [英語](#))
- Typetalkサポート ([日本語](#) / [英語](#))

## 11. バックアップの状況

---

### 当社が提供するサービス共通

---

- バックアップは全て、AWSが提供するスナップショット機能を利用します。
- バックアップデータは、AWS内の高可用性・高耐久性ストレージにて保管します
- バックアップデータは、サービス全体の復旧を目的としており、個々のお客様データを個別に復旧することはできません。

### Nulab Apps管理画面

---

- 当社が行うバックアップの範囲、頻度、保持期間は下記です。
  - データベース（ユーザー、グループなど）：1日1回取得し、2週間（14世代）分保持します。
- バックアップは全て、AWSが提供するスナップショット機能を利用します。
- 上記内容は、[当社のプライバシーとセキュリティにおける取り組み](#) にも記載しております。

### Backlog

---

- 当社が行うバックアップの範囲、頻度、保持期間は下記です。
  - データベース（課題、wikiなど）：1日1回取得し、30日（30世代）分保持します。
  - 共有ファイル、Git、Subversion：1日2回取得し、30日（60世代）分保持します。
- バックアップは全て、AWSが提供するスナップショット機能を利用します。
- 上記内容は、[データのバックアップ（障害への対策）](#) にも記載しております。

## Cacao

---

- 当社が行うバックアップの範囲、頻度、保持期間は下記です。
  - データベース (図、ユーザー定義テンプレートなど) : 1週間に1回フルバックアップを取得し、4週間 (4世代) 分保持します。また、1日1回差分バックアップを取得します。
  - 図で利用した画像ファイル : 高可用性・高耐久性ストレージに保存しており、消失リスクはほぼないと考えられるため、バックアップ対象外とします。
- フルバックアップは、AWSが提供するスナップショット機能を利用します。
- 差分バックアップは、ファイルコピーにて行います。
- 上記内容は、[データのバックアップ \(障害への対策\)](#) にも記載しております。

## Typetalk

---

- 当社が行うバックアップの範囲、頻度、保持期間は下記です。
  - データベース (トピック、メッセージなど) : 1日1回取得し、2週間 (14世代) 分保持します。
  - 添付ファイル : 高可用性・高耐久性ストレージに保存しており、消失リスクはほぼないと考えられるため、バックアップ対象外とします。
- バックアップは全て、AWSが提供するスナップショット機能を利用します。
- 上記内容は、[データのバックアップ \(障害への対策\)](#) にも記載しております。

## 12. ログのクロックに関する情報

---

- 当社が提供するサービス内のログは、サーバーの時間であるGMT(UTC+0) またはJST(UTC+9) で取得されます。
- ログの時間は、AWSが提供するNTPサービスと同期しています。

## 13. 脆弱性管理に関する情報

---

- Backlogではサービスの一部に対して、脆弱性診断ツールを用いたチェックを、日次で行っています。
- 当社が提供するサービスの開発チームは、利用する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。
- 当社が提供するサービス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、速やかに適用します。

## 14. 開発におけるセキュリティ情報

---

- コードレビュー実施などにより、基本的な脆弱性への対応ができているかなどの確認を行っています。
- サーバーにインストールされているライブラリ群について、バージョンが古い、脆弱性が発見されたなどのチェックを行っています。

## 15. インシデント発生時の対応

---

- 利用者に大きな影響を与えるセキュリティインシデント（データの消失、長時間のサービス停止等）が発生した場合は、対象サービス利用契約時にご提供いただいた契約管理者のメールへ連絡します。
- 情報セキュリティインシデントに関する問い合わせは、下記の当社サイトのお問い合わせページより受け付けています。
  - 当社サイト問い合わせページ：<https://nulab.com/ja/contact/>

## 16. 利用者データの保護および第三者提供について

---

- 利用者から預かったデータを適切に保護することは、当社の責任です。
- ログデータを含む利用者データは、不正なアクセスや改ざんを防ぐため、各サービス開発チームの一部の人間しかアクセスできないよう設定さ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利用者のデータの提供を要請された場合、当社は、利用者の許可なく、必要最小限の範囲で、利用者データを外部に提供する可能性があります。

## 17. 適用法令

---

- 利用者当社との間の契約は、日本法に基づいて解釈されるものとします。

## 18. 認証

- 当社は、情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC) が運営する、ISMS適合性評価制度における、ISMS認証を取得しています。(※1)
- 当社は、情報マネジメントシステム認定センター (ISMS-AC) が運営する、ISMS適合性評価制度における、ISMSクラウド・セキュリティ認証を取得しています。(※2)

### 【ISMSクラウドセキュリティ認証登録範囲】

Backlog, Cacao, Tynetalk, Nulab Appsサービスの提供に係るクラウドサービスプロバイダとしてシステム開発・運用・保守及びアマゾンウェブサービスのクラウドサービスカスタマとしての利用に係るISMSクラウドセキュリティマネジメントシステム

※1 [https://isms.jp/1st/ind/CR IS\\_x0020\\_656556.html](https://isms.jp/1st/ind/CR IS_x0020_656556.html)

※2 [https://isms.jp/isms-cls/1st/ind/CR CLOUD\\_x0020\\_681700.html](https://isms.jp/isms-cls/1st/ind/CR CLOUD_x0020_681700.html)

## 19. 免責

当社が提供するサービスでは、次に示す機能を運用するために、外部のクラウドサービスを利用しています。当社セキュリティホワイトペーパーに記載されている内容は、以下で示すクラウドサービスにて管理されている範囲には及ばず、また、その内容の遵守を保証するものではありません。

クラウドサービス	機能	運営会社
Amazon Web Service	インフラ構築、運用	Amazon Web Services, Inc.
Google Cloud Platform	インフラ構築、運用	Google LLC
KeyCDN	コンテンツキャッシュ	Proinity LLC
PagerDuty	インフラ運用	PagerDuty, Inc.
mackerel	インフラ運用	株式会社はてな
Intercom	カスタマーサポート	Intercom, Inc.
UserVoice	カスタマーサポート	UserVoice, Inc.
GoToMeeting	カスタマーサポート	LogMeIn, Inc.



G Suite	カスタマーサポート	Google LLC
Zendesk	カスタマーサポート	Zendesk, Inc.
Stripe	決済	Stripe, Inc.
PAY.JP	決済	PAY, Inc.
PayPal	決済	PayPal Holdings Inc.
MaxMind	位置情報データベース	MaxMind, Inc.
Twilio	SMS送信	Twilio Inc.
MixPanel	メール送信	MixPanel, Inc.
MailChimp	メール送信	The Rocket Science Group, LLC
SendGrid	メール送信	SendGrid, Inc.
Marketo	メール送信	Adobe Inc.
Salesforce	顧客管理	salesforce.com Co.,Ltd.

## 改定履歴

版数	改定日	改定内容
1.0	2019/02/25	初版発行
1.1	2019/06/14	11.バックアップ状況のBacklog 部分変更 19.免責の対象サービス変更
1.2	2019/10/09	3. データの削除の変更
1.3	2019/12/06	19.免責の対象サービス変更