

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (1/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社バスコ

【審査対象項目】		【記述内容】		必須/選択	申請内容
1	開示情報の時点	開示情報の日付	開示情報の年月日(西暦)	必須	2023/7/31
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	事業者の正式名称(商号)	必須	株式会社バスコ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1949年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		74年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒153-0064 東京都目黒区下目黒1-7-1 バスコ目黒さくらビル
	事業所数(国内、国外)		国内:55 国外:0		
	主な事業所の所在地		関東(15箇所)、東北(7箇所)、中部(6箇所)、関西(8箇所)、中四国(9箇所)、九州(9箇所)		
5	事業の概要	主な事業の概要	事業者の主要な事業の概要(ASP・SaaS以外も含む) <100字以内で記述>	必須	当社グループ(セコム㈱の子会社である当社及び連結子会社)は、「国内部門」と「海外部門」からなる空間情報サービス事業(地理空間情報の収集、加工・処理・解析、ICT技術を活用した高品質な情報サービスの提供事業)を単一事業として行っています。
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	高橋 識光
			代表者写真	選択	株主通信に掲載
			代表者年齢		61歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		1984年4月 当社入社 2000年4月 当社 東北事業部福島支店長 2006年4月 当社 東日本事業部営業二部長 2010年12月 東日本総合計画株式会社 代表取締役社長 2014年4月 当社 東日本事業部長 2016年6月 当社 取締役(現) 2017年4月 当社管理本部長 2018年4月 当社 システム事業、衛星事業担当 2019年4月 当社 執行役員 2021年4月 当社 上席執行役員 システム事業担当 2023年6月 当社 社長執行役員(現)
7	役員	役員数	選択	13名	
		役員氏名及び役職名		代表取締役社長 高橋 識光、常務取締役 宮本 和久、取締役 神山 潔、取締役 品澤 隆、社外取締役 高村 守(独立役員)、社外取締役 中里 孝之(独立役員)、常勤監査役 龍口 敦、監査役 曾我部 貢作、社外監査役 長坂 省(独立役員)、社外監査役 大塚 信明(独立役員) 取締役 上席執行役員 濱出 正、取締役 上席執行役員 西村 修、取締役 上席執行役員 川口 剛	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	2,333名
- 財務状況					
9		売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須	56,342,000,000円(2023年3月期)
10		経常利益	事業者全体の経常利益額(単独ベース)(単位:円)	選択	5,941,000,000円(2023年3月期)

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (2/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
11	財務データ	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	8,758,000,000円
12		自己資本比率	事業者全体の自己資本の比率(単独ベース)(単位:%)	選択	35.2%(2023年3月期)
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	事業者全体のキャッシュフロー対有利子負債比率(単独ベース)(単位:%)	選択	
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	事業者全体のインタレスト・カバレッジ・レシオ(単独ベース)(単位:%)	選択	
15	財務信頼性	上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	有: 東京証券取引所 スタンダード市場
16		財務監査・財務データの状況	該当する財務監査・財務データの状況を、以下より選択する。 ①会計監査人による会計監査、②会計参与による監査、③中小企業会計によるチェックリストに基づく財務データ、④いずれでもない	選択	①会計監査人による会計監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有: 電子広告により行います
- 資本関係・取引関係					
18	資本関係	株主構成	大株主の名称(上位5株主程度)、及び各々の株式保有比率	選択	セコム(株): 71.65% 日本マスタートラスト信託銀行(株): 2.45% NORTHERN TRUST CO.(AVFC) RE IEDU UCITS CLIENTS NON LENDING 15 PCT TREATY ACCOUNT (常任代理人 香港上海銀行): 1.32% UBS AG LONDON A/C IPB SEGREGATED CLIENT ACCOUNT (常任代理人 シティバンク): 1.11% パスコ社員持株会: 1.06%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	(株)三菱UFJ銀行他7行
21		所属団体	所属している業界団体、経済団体等の名称	選択	財団法人日本測量協会、社団法人建設コンサルタンツ協会、一般社団法人日本クラウド産業協会
- コンプライアンス					
22	組織体制	コンプライアンス担当役員	コンプライアンス担当の役員氏名	選択	上席執行役員 神山 潔
23		専担の部署・会議体	コンプライアンスを担当する社内の部署・会議体の有無と、存在する場合は社内の部署名・会議名	選択	有: 業務監査部および法務部
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	情報セキュリティに関する基本方針・規程・マニュアル等文書類の名称	必須○	JISQ統合マニュアル 情報セキュリティ管理マニュアル 個人情報保護基本規程
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		有
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	勧誘・販売に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、文書類がある場合はそれらの文書名	選択	無
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		無
26	ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	ASP・SaaSの苦情処理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	苦情対応規程 苦情解決基本フロー 電子サービス管理規程 お客様サービス(苦情)対応手順書	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (3/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- サービス基本特性				
27	サービス内容	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須 わが街ガイド
28		サービス開始時期	申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	必須 2000年10月16日
			サービス開始から申請時までの間の大きなリニューアル等実施の有無と、行われた場合はリニューアル年月日(西暦)	必須 無
29		サービスの基本タイプ	アプリケーションサービス、ネットワーク基盤サービス、ASP基盤サービス、その他サービスの4つの中から該当タイプを選択	必須 アプリケーションサービス
30		サービスの内容・範囲	申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴 <500字以内で記述>	必須
	他の事業者との間でサービス連携を行っていることの有無と、ある場合はその内容 <前記述と合わせて500字以内で記述>		必須	他社とのサービス連携: 無
31	サービスのカスタマイズ範囲	アプリケーションのカスタマイズの範囲(契約内容に依存する場合はその旨記述) <200字以内で記述>	必須	クラウドサービスで提供する機能は、利用者の要望を反映した定期的な機能改良を実施します。 使い続けるほど使いやすくなる、進化し続けるGISサービスです。
32	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	利用者への告知時期(事前の告知時期を1ヶ月前、3ヶ月前、6ヶ月前、12ヶ月前等の単位で記述)	必須○	サービスの変更時: 1ヶ月前 サービスの終了時: サービス終了も「サービスの変更」に含まれ、1か月前と規定しています。ただし、自治体ごとのご契約内容によって告知時期は変化します。
		告知方法	必須○	変更内容は、弊社指定のURL上に、変更発効日の1ヶ月前までに掲載し、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に通知します。
33	サービスの変更・終了	対応・代替措置の基本方針の有無と、基本方針がある場合はその概略	必須	無: 自治体ごとのご契約内容により、対応方針を定めます。
		基本方針に沿った具体的なユーザへの対応策(代替サービスの紹介等)の有無と、対応策がある場合はその概略		無
		契約終了時の情報資産(ユーザデータ等)の返却責任の有無		有: お客様と弊社との間の本サービスの提供に係る契約が終了した場合、弊社は、終了日から1ヶ月以内にお客様に関わる全ての本サービス上のデータ(バックアップデータを含む)を削除します。また、お客様から請求があった場合、当該データ削除に関する破棄証明書を提出します。
34	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	問合せ先(通常の苦情等の問合せ窓口も含む)の有無と、問合せ先がある場合は名称・受付時間	必須○	有: ヘルプデスクにて対応。 祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	無
		固定部分の課金方法		利用するサービスメニューの種類、エンドユーザ規模等を考慮して金額を決定します。

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (4/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社バスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	サービス料金	料金体系	必須	初期費用額
		月額利用額		100万円～(標準的な構成での参考金額です。利用するサービス内容に応じて金額が変わります。)
		最低利用契約期間		10万円～(標準的な構成での参考金額です。利用するサービス内容に応じて金額が変わります。)
37	解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザ側)の有無と、違約金がある場合はその額	必須	無:但し、顧客(地方公共団体)との契約内容での定めによる
38	利用者からの解約事前受付期限	利用者からのサービス解約の受付期限の有無と、有りの場合はその期限(何日・何ヶ月前かを記述)	必須	無:但し、顧客(地方公共団体)との契約内容での定めによる
39	サービス稼働設定値	サービス稼働率のこれまでの実績値、またはやむなき理由により実績値が記載できない場合はその理由と目標値	必須	期間:2020年4月1日～2021年3月31日 稼働率:100%
		申請したサービスが該当する「情報セキュリティ対策ガイドライン」におけるサービス種別のパターン番号と稼働率の対策参照値		サービス種別:パターン2 対策参照値:99%以上
		サービス停止の事故歴		期間:2020年4月1日～2021年3月31日 事故歴:無
40	サービスパフォーマンスの管理	機器、ソフトウェア等のシステム障害によるサービス応答速度の低下等の検知方法(検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の検知方法)	選択	
		サービス応答速度等のサービスパフォーマンスの正常性の把握方法(検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の把握方法)		
41	サービスパフォーマンスの増強	ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無、判断基準や計画がある場合は増強の技術的措置(負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等)の概要	選択	
42	サービス品質	認証取得・監査実施	選択	ISO 9001 ISO 14001 ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27017 ISO/IEC 20000 プライバシーマーク
43	個人情報	個人情報の取扱い	必須	有
44	脆弱性診断	診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)	選択	
		診断の頻度、診断の結果から対策が必要となった部分に対する対応状況(対象ごとに)		
45	バックアップ対策	バックアップ実施インターバル	必須	・週1回フルバックアップ、その他6日間は差分をバックアップのうえ、いずれもバックアップデータを3週間分保存する。 ・データ破損時のリカバリーポイントは1日以内とする。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	・週1回フルバックアップ、その他6日間は差分をバックアップのうえ、いずれもバックアップデータを3週間分保存する。 ・データ破損時のリカバリーポイントは1日以内とする。
46	バックアップ管理	バックアップ確認のインターバル	選択	
47	受賞・表彰歴	ASP・SaaSに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	クラウドサービス情報開示認定 優秀・資格継続賞「わが街ガイド」

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (5/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
48	SLA (サービスレベル・アグリーメント)	本審査基準に含まれる開示項目がSLAとして契約書に添付されるか否か	必須	添付されます
49	サービス利用量	利用者数	選択	2021年9月30日時点 契約団体数: のべ400団体
50		代理店数	選択	無
- アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ等				
51	内容	主要ソフトウェアの名称	必須	GeoAccess
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	GeoAccessは自社開発のGISエンジンです。GeoAccessを採用することにより、速やかなバージョンアップ対応を実現するとともに、外部メーカーの都合に合わせた不要な作業を排除しています。このことにより、常に利用者が主役となったサービスを実現しています。また、本サービスのデータベースソフトは、汎用性の高いマイクロソフト社製「SQL Server」を採用していることから、データ連携も容易です。
52	主要ソフトウェアの提供事業者	提供事業者の名称	必須	株式会社パスコ
53	連携・拡張性	標準的なAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の名称	選択	無
		標準的でないAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の公表の可否		公表不可
54	セキュリティ	死活監視の対象(アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器)ごとの監視インターバル	必須○	・アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、通信機器に対して死活監視を実施。 ・監視間隔は5分毎。
		障害時の利用者への通知時間		①重大インシデントの一次通知・障害が弊社の営業時間(祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00。以下同じ)内に検知された場合の一次通知 →弊社が重大インシデント又は障害を検知した場合、その時点から原則1時間以内に、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に一次通知を行います。 ②障害が弊社の営業時間外に検知された場合の一次通知 →翌営業日の午前9時に当該障害発生が検知されたものとみなし、その時点から1時間以内に、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に一次通知を行います。 ※一次通知前に復旧した場合には復旧通知を行い一次通知は省略する場合があります。
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	・ハードウェア、ネットワーク、各機器のパフォーマンス、メモリ空き容量等に対して障害監視を実施。 ・監視間隔は5分毎。
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTP
57	ウイルスチェック	メール、ダウンロードファイル、サーバ上のファイルアクセスに対する対処の有無と、対処がある場合はパターンファイルの更新間隔(ベンダーリリースからの時間)	必須○	ウイルス定義ファイル公開の時点から24時間以内
58	記録(ログ等)	利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等)取得の有無と、記録(ログ等)がある場合にはその保存期間	必須○	・利用者の利用状況:有。保存期間は1年間 ・例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等):有。保存期間は1年間
59	セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔(ベンダーリリースからパッチ更新開始までの時間)	必須○	セキュリティパッチ公開後、緊急適用の可否の判別を行い、適用を必要と判断した場合はセキュリティパッチ公開日から3営業日(弊社の営業日)以内に適用する。

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (6/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社バスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- ネットワーク				
60	推奨回線	専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類	必須	インターネット回線を使用する。
		ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	必須	データセンター内からインターネット回線接続設備までを事業者が負う責任範囲とする。
61	推奨帯域	推奨帯域の有無と、推奨帯域がある場合はそのデータ通信速度の範囲	必須	10Mbps以上
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	■パソコン Windows: Windows10【推奨】、Windows8.1 Mac: Mac OS X以降 ■スマートフォン・タブレット端末 Android: Android6以上 iPhone: iOS8以上
		利用するブラウザの種類	必須	■パソコン Windows: Edge、Internet Explorer11、Firefox、Google Chrome Mac: Safari ■スマートフォン・タブレット端末 Android: Android標準ブラウザ、Google Chrome iPhone: iOS Safari
63	ファイアウォール設置等	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置の有無	必須○	有: ファイアウォールを設置し、DMZ(非武装地帯)、Internal(内部ネットワーク)といったセグメント分けを行い、サーバの性格に適したセグメントにサーバを配置しています。
64	不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知の有無	必須	有: IDS(不正侵入検知装置)およびIDSと連動したパケットリセット装置を設置。
65	ネットワーク監視	事業者とエンドユーザとの間のネットワーク(専用線等)において障害が発生した際の通報時間	選択	監視対象外 (責任範囲外のインターネット回線のため)
66	ID・パスワードの運用管理	IDやパスワードの運用管理方法の規程の有無	必須○	有
67	ユーザ認証	ユーザ(利用者)のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	必須○	有: ユーザID・パスワードにより認証 お客様の要望によりクライアントIP(グローバルIP)によるアクセス制限も可能。(オプション機能)
68	管理者認証	サーバ運用側(サービス提供側)の管理者権限の登録・登録削除の正式な手順の有無	必須○	有
69	なりすまし対策(事業者サイド)	第三者による自社を装ったなりすましに関する対策の実施の有無と、対策がある場合は認証の方法	必須	有: 認証局発行によるSSLサーバ証明書を取得・使用
70	その他セキュリティ対策	その他特筆すべきセキュリティ対策を記述(情報漏洩対策、データの暗号化等)	選択	機密情報の通信にはSSL暗号化通信を使用
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	建物形態	データセンター専用建物か否か	必須	データセンター専用の建物
72	所在地	国名、(日本の場合は地域ブロック名(例: 関東、東北))	必須	関東
73	耐震・免震構造	耐震数値	必須	保有水平耐力: 1.5倍以上
		免震構造や制震構造の有無		免震構造や制震構造: 有

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (7/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社バスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有 電力供給時間:5分
75		給電ルート	必須	二か所の変電所から本線/予備線の二系統受電
76		非常用電源	必須	有 連続稼働時間:48時間以上の無給油稼働 (燃料の優先供給契約有)
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	窒素ガス消火設備
78		火災感知・報知システム	必須	火災感知システム:有(煙感知器、熱感知器)
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	直撃雷対策:有 屋上に避雷針設置
80		誘導雷対策	必須	誘導雷対策:無 電源供給はCVCF経由で行っており、ある程度のサージには対応できていると判断しています。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	空冷床下吹き上げ式、24時間365日連続運転。 (n+1の空調設備を装備しており故障発生時も予備機にて運用能。)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	入退室記録の有無と、 入退室記録がある場合はその保存期間
		監視カメラの有無と、 カメラがある場合は監視カメラ稼働時間、監視カメラの監視範囲、映像の保存期間		監視カメラ:有 稼働時間:24時間365日稼働 監視範囲:出入口および入退予備室を撮影。 映像の保存期間:1年半
		個人認証システムの有無		有(ICカードと生体認証)
83	メディアの保管	紙、磁気テープ、光メディア等の媒体の保管のための鍵付きキャビネットの有無	必須	鍵付きキャビネット:有 ※施錠管理された、媒体の専用保管室もあり
		保管管理手順書の有無		保管管理手順書:有
84	その他セキュリティ対策	その他特筆すべきセキュリティ対策を記述 (破壊侵入防止対策、防犯監視対策等)	選択	①常駐警備員による24時間365日の警備体制 ②ロボゲートおよび金属探知器、X線検査器、タグ検知ゲート ③事前入館申請制、常駐警備員が顔写真付身分証で本人確認 ④ローターゲートにより入館/退館者数の特定 ⑤サーバールームへはICカード及び静脈による二要素認証 ⑥防犯カメラによる不正行為の監視
- サービスサポート				
85	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	サービスサポート窓口 詳細は契約時に連絡します。
		代理店連絡先の有無と、ある場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先		代理店:無
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	サービスサポート窓口: 契約時にご連絡します。
		メンテナンス実施時間		営業時間帯外で実施

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (8/8)

認定番号: 0149-1111, サービス名称: わが街ガイド, 事業者名称: 株式会社バスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
87	サービス窓口 (苦情受付)	サポート対応	選択	目標値: 99.9% ヘルプデスクの営業時間稼働率 = 実際の稼働時間 ÷ (所定の営業時間 - 予定された停止時間 - 免責される停止時間) × 100 ※所定の営業時間: 祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00 ※予定された停止時間: 事前にお客様に告知の上営業を停止した時間 ※免責される停止時間: 不可抗力その他弊社の責によらず営業を停止した時間
		放棄率の実績値(単位: %)		
		応答時間遵守率の実績値(単位: %)		
		基準時間完了率の実績値(単位: %)		
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	操作に関する質問、機能に関する質問
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		質問回答は電話及び電子メールにて対応
89	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	冗長化構成、負荷分散機能により、サービスダウンしない(万一サーバ、システムを構成する一部ハードウェア機器がダウンした場合にも、サービスに影響を与えない)仕組みを整えています。
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	有: 標準仕様書、サービス仕様書
91	サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	必須○	利用者への告知時期 (1か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述)
		告知方法		2週間前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		計画停止を実施する2週間前までに、計画停止を実施する日時を弊社指定のURL上に掲載し、又はお客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に通知します。 有
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有
93	定期報告	利用者への定期報告の有無 (アプリケーション、サーバ、プラットフォーム、その他機器の監視結果、サービス稼働率、SLAの実施結果等)	必須	有: 弊社所定的方式で翌月10営業日までに、弊社指定のURL上に掲示する又はお客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛にファイル添付により送信する等の方法で報告します。

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会から公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。