

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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【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 2018/4/15
- 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 株式会社富士通マーケティング
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1947年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 70年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒108-6207 東京都港区港南2-15-3 品川インターシティC棟
	事業所数(国内、国外)		必須 国内に49の営業拠点と64のサービスセンター拠点、ひとつの研修センターの計112拠点が存在します。詳細は弊社Webサイトをご参照ください。詳細は弊社Webサイトをご参照ください。 http://www.fujitsu.com/jp/group/fjm/about/facilities/ http://www.fujitsu.com/jp/group/fjm/about/facilities/sc/	
	主な事業所の所在地		必須 北海道、埼玉、東京、神奈川、名古屋、大阪、神戸、福岡	
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 当社グループは「Best Solution & Best Partner」をコーポレートメッセージに、コンサルティングからシステム構築、ソフト開発、運用支援、保守、サポート、工事、教育までのトータルソリューションをワンストップで提供しています。“お客様を起点”にソリューションを考え“お客様の視点で動き”、“お客様の信頼に応える”こと、それが基本姿勢です。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 藤田 正美
			代表者写真	選択 記述有り(*)
			代表者年齢	選択 記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 記述有り(*)
7	役員	役員数	選択 記述有り(*)	
		役員氏名及び役職名	選択 記述有り(*)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 記述無し(*)
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須 198,510,000,000(平成29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 記述有り(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 ¥12,220,000,000
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 記述無し(*)
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 記述無し(*)
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 記述無し(*)
15		上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択 記述有り(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	記述有り(*)
17		決算公告	選択	記述有り(*)
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	記述無し(*)
19	取引関係	大口取引先	選択	記述無し(*)
20		主要取引金融機関	選択	記述無し(*)
21		所属団体	選択	記述無し(*)
- 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	選択	記述有り(*)
23		専担の部署・会議体	選択	記述有り(*)
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	必須○	情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティガイドライン等の文書にて規定しています。 経営陣の承認有り
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	選択	記述無し(*) 記述無し(*)
26		ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	必須	ASPサポートデスク サービス仕様書、契約書、業務フロー、ヘルプデスクサービス実施手順他 経営陣の承認有り
- サービス基本特性				
27	サービス内容	サービス名称	必須	FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice
28		サービス開始時期	必須	1997/7/1 有 (2002/5/21、2002/11/26、2003/9/1、2004/6/15、2004/11/15、2006/2/20、2011/6/24、2012/2/24、2014/7/1)
29		サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス
30		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	Webを活用して手軽に情報共有が実現できるASP/SaaS型のグループウェアです。企業内や企業間での業務/情報の共有、社外からの情報収集に利用できる各種機能(掲示板、会議室、ライブラリ、スケジュール管理、施設予約、ワークフロー、回覧板、メール、Webメール、メーリングリスト、ドメイン取得維持管理、DNSサーバ維持管理)を提供します。運用開始後も電話、メール、Webサイトからの情報発信による多彩なサポートを実施しております。今後も、豊富な実績から得たノウハウとお客様からのご要望を活かし、より使いやすいサービスを提供してまいります。

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		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>		株式会社富士通システムズアプリケーション&サポート社の提供するSyncdotSaaSサービスとの連携により、以下のサービスを利用頂くことが可能です。 ・メールサービス Webメールやメールソフトによるe-mailの利用が可能。 ・迷惑メールフィルタサービス 利用者に届く前に迷惑メールを駆除し、利用者の負担を軽減。 ・メール保存サービス 送信メールを保存し、メールの不正利用や情報漏洩を抑止。
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	有 デザインの変更、入力/表示項目の拡張などを自由に行えます。
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) 告知方法	必須○	変更時: 1ヶ月前 終了時: 12ヶ月前 管理者様向けのWebサイトならびにメール/FAX/文書等によって告知いたします。
33	サービスの 変更・ 終了	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	無:但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、同等サービスへの移行支援を行います。 無:但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、同等サービスへの移行支援を行います。 無:但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、対応します。
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: ASPサポートデスク 9:00~18:00(弊社営業日)
35	課金方法	従量部分の課金方法 固定部分の課金方法	必須	・グループウェア機能を単独で利用される場合には、30IDを超過する分について、ID数/ディスク容量/契約サービスにより課金を行います。 ・メールサービスを単独で利用される場合には、20IDを超過する分について、ID数/ディスク容量/契約サービスにより課金を行います。 ・グループウェア機能のバック型サービスを利用される場合には、20IDを超過する分について、ID数/ディスク容量/契約サービスにより課金を行います。 ・メールサービスを含むバック型サービスを利用される場合には、20IDを超過する分について、ID数/ディスク容量/契約サービスにより課金を行います。 ※各パターンともに、ID追加は10ID単位になります。 基本料金として、下記の料金を毎月お支払いいただきます。 ・グループウェア機能を単独で利用される場合 30ID: ¥36,000 ・メールサービスを単独で利用される場合 20ID: ¥9,000 ・グループウェア機能のバック型サービスを利用される場合 20ID: ¥9,000 ・メールサービスを含むバック型サービスを利用される場合 20ID: ¥18,000

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【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	初期費用額	必須	・グループウェアを単独で利用される場合は、基本料金: ¥100,000～ (契約サービスにより異なります) ・メールサービスを単独で利用される場合は、初期費は無償。 ・グループウェア機能のバック型サービスを利用される場合は、初期費は無償 ・メールサービスを含むバック型サービスを利用される場合は、初期費は無償 ・その他、運用・導入支援の各種オプションをご用意しております。
		月額利用額		基本料金として、下記の料金を毎月お支払いいただきます。 ・グループウェア機能を単独で利用される場合 30ID: ¥36,000～ ・メールサービスを単独で利用される場合 20ID: ¥9,000～ ・グループウェア機能のバック型サービスを利用される場合 20ID: ¥9,000～ ・メールサービスを含むバック型サービスを利用される場合 20ID: ¥18,000～
		最低利用契約期間		ご契約後、12ヶ月間を最低利用契約期間とさせていただきます。
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	有: 最低利用契約期間内に解約される場合は、最低利用契約期間の残月数分の月額利用額を一括でお支払い頂きます。
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	有: 1ヶ月前のお申込みが必要です。
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: 2017年4月1日 ~ 2018年3月31日 稼働率: 99.66%
		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		パターン2、対策参照値99%以上
		サービス停止の事故歴		2017年度の実績では、サービス障害が9件発生いたしました。(ハードウェア障害: 2件、ソフトウェア障害: 0件、ネットワーク障害: 1件、性能障害: 6件)
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)
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	記述有り(*)
42	サービス品質 認証取得・監査実施	プライバシーマーク、ISMS(JIS Q 27001など)、ITSMS(JIS Q 20000-1など)の取得、18号監査(米ではSAS70)の監査報告書作成の有無、上記がある場合は認証名あるいは監査の名称	選択	記述有り(*)
43	個人情報の取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	必須	お客様から収集した個人情報を、お客様の本人(身元)確認のための情報、お客様に対して当社が発行する利用者ID/パスワード通知書に記載する情報、ならびにお客様との契約、契約更改、その他のための連絡先情報などとしてのみ利用致します。
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)

(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。
(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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	バックアップ専用サーバを設置し、日次処理でバックアップを実施しています。	
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	バックアップデータは2世代管理となっています。	
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	記述無し(＊)	
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	記述有り(＊)	
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	SLAの規定有、会社HP上にて公開しております。	
49	サービス 利用量	利用者数 (申請したASP・SaaSのサービスの利用者ライセンス数 (同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示))	選択	記述有り(＊)	
50		代理店数	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数	選択	記述無し(＊)
- 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	サービスを実現する主要ソフトウェア	必須	WebOffice	
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	Webを活用して手軽に情報共有が実現できるASP型グループウェアです。 ○ インターネット創設期よりの老舗サービス ○ トップ画面の画像変更やレイアウト変更も自由に可能 ○ 掲示板など閲覧ログも画面で確認可能 ○ カスタマイズや権限設定が豊富なスケジューラ ○ カスタマイズや権限設定が豊富な施設予約 ○ 自由なフォーム画面作成によるワークフローも可能 ○ 迷惑メールや保存などオプション豊富なメールサービス	
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	株式会社富士通マーケティング	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	記述有り(＊)
		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		選択	記述有り(＊)
54	死活監視(ソフトウェア、機器)	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○	当サービスでは、一定の間隔で適切な死活監視を実施しています。	
		障害時の利用者への通知時間		当サービスにおいて障害が発生した場合、下記のとおりご利用のお客様へ通知いたします。 当社営業日の9:00から17:00の間に発生した故障:60分以内 上記以外の時間帯に発生した故障:120分以内	
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	当サービスでは、目視による定点監視のほか、重要度(深刻度)別にアラーム検知による障害監視を実施しております。	
56	セキュリティ	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPによる時刻同期を実施しています。
57	セキュリティ	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○	ウイルスチェックは常時実施しています。 また、ウイルス対策ベンダーから新たなパターンファイル(ワクテン)が公開されていないかどうかの確認を毎時実施しています。
58	セキュリティ	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○	利用状況(ログイン/ログアウト)ログや、例外処理(エラー発生等)に関するログを取得しています。また、取得したログは原則として3ヶ月間保管します。

(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。

(＊) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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○	3ヶ月以内で適用します。
- 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
		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	お客様がサービスへの接続に利用する回線等につきましては、当サービスのご提供範囲外となっておりますので、別途ご用意頂く必要がございます。なお、お客様ご利用環境(回線/パソコン)等の問題により、サービス利用に支障が発生いたしましても、責任は負いかねますので、ご了承ください。
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	無:但し、快適にご利用いただくためには、1.5Mbps以上の回線のご利用をご検討ください。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	当サービスでは、以下のOSでご利用頂くことが可能です。 Windows7 SP1 Windows8.1 Windows10
		利用するブラウザの種類	必須	当サービスでは、以下のブラウザでご利用いただくことが可能です。 Internet Explorer11
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○	当サービスでは、不正アクセス防ぐため、FireWallを設置しています。
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	当サービスでは、不正アクセス有無の検知を行うため、侵入検知システムを導入しております。
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	記述有り(*)
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○	ID/パスワードによる認証となります。
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	パスワード規約の整備、アクセスログ採取を実施しています。
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	記述無し(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	専用
72		所在地	必須	日本・関東地域
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須
	免震構造や制震構造の有無		耐震構造、免震構造	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	UPS有り、10分
75		給電ルート	必須	確保済み(2ルート)
76		非常用電源	必須	有り:24時間(稼働中に給油可)。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り: ガス系(窒素ガス)
78		火災感知・報知システム	必須	有り(超高感度煙感知器)
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り(避雷針)
80		誘導雷対策	必須	有り(高圧側:避雷器設置 低圧側:接地極保護用の「接地自動切替器」設置、定格電圧:8.4kV、公称放電電流:10kA)
81	空調設備	十分な空調設備	選択	記述有り(*)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有:保存期間については、別途定めた資産管理ガイドラインに準拠し、適切に保管しています。
				有り:(稼働時間)24時間365日、(監視範囲)マシン室の入退室箇所とラック間通路、パッチパネル設置部分、(保存期間)3か月
		個人認証システムの有無	有り	
83	媒体の保管	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	有り
		保管管理手順書の有無		有り
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	記述無し(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 株式会社富士通マーケティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- サービスサポート				
85	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先
		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		なし
86	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	営業曜日、営業時間(受付時間)
		メンテナンス実施時間		9:00~18:00 (弊社営業日) 前項の営業時間外に実施致します。
87	サービス窓口 (苦情受付)	サポート対応	選択	サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)
				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	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	当サービスにおける利用/操作方法等のQAやログ調査依頼に対するQA及び障害等のトラブル対応を行います。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、FAX、メール、Webサイトによる情報公開等、多様なサポートを提供します。
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	ASP・SaaS事業者の事故責任の範囲と補償範囲が記述された文書の有無、有る場合はその文書名称
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		サービスに関するメンテナンス作業を行う際は、原則として1ヶ月前にメールでご通知申し上げます。また、サポートサイトでの告知も同時に実施します。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		原則としてメールならびにサポートサイトで告知いたします。緊急性を要する等、場合により電話でのご連絡やお客様へご訪問させていただく場合がございます。
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有:但し、セキュリティ事象などのメンテナンスの緊急性がある場合に限り有ります。
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	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)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※本資料は(一財)マルチメディア振興センター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。