

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 (1/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【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 | 必須 | 2020/2/21 | |
| - 事業所・事業 | | | | | |
| 2 | 事業所等の概要 | 事業者名 | 必須 | ジャパンシステム株式会社 | |
| 3 | | 設立年・事業年数 | 事業者の設立年(西暦) | 必須 | 1969年 |
| | | | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数) | | 50年 |
| 4 | | 事業所 | 事業者の本店住所・郵便番号 | 必須 | 東京都渋谷区代々木1丁目22番1号 (〒154-8404) |
| | 事業所数(国内、国外) | | 国内:6か所 | | |
| | 主な事業所の所在地 | | 東京都(1)、北海道(1)、愛知県(1)、大阪府(1)、福岡県(1)、熊本県(1) | | |
| 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 | 業務アプリケーション・ソフトウェア開発 ビジネスインテリジェンス・ソリューション 業務自動化・効率化ソリューション | |
| - 人材 | | | | | |
| 6 | 経営者 | 代表者氏名 | 必須 | 川田 朋博 | |
| | | 代表者写真 | 選択 | 会社概要に掲載 | |
| | | 代表者年齢 | | 49歳 | |
| | | 代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等) | | | |
| 7 | 役員 | 役員数 | 選択 | 9名 | |
| | | 役員氏名及び役職名 | | 川田 朋博(代表取締役社長) 西川 望(取締役) 曾我 敏(取締役) 佛圓 三和(取締役) 辰巳 円美(取締役) 衣斐 孝次(取締役) 上野 南海雄(取締役・監査等委員(社外取締役)) 志水 直樹(取締役・監査等委員(社外取締役)) リリオン・フル・シュナイダ(取締役・監査等委員) | |
| 8 | 従業員 | 従業員数 | 選択 | 581名 | |
| - 財務状況 | | | | | |
| 9 | 財務データ | 売上高 | 必須 | 8,623,018,000円(平成30年12月期) | |
| 10 | | 経常利益 | 選択 | 284,647,000円(平成30年12月期) | |
| 11 | | 資本金 | 必須 | 1,302,591,000円(平成30年12月期) | |
| 12 | | 自己資本比率 | 選択 | 80.0%(平成30年12月期) | |
| 13 | | キャッシュフロー対有利子負債比率 | 選択 | | |
| 14 | | インタレスト・カバレッジ・レシオ | 選択 | | |
| 15 | | 上場の有無 | 選択 | 有り 東京証券取引所JASDAQ | |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム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 (2/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【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 | 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 | 有り |
| - 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 | ・Enterprise Services LLC ・安岡彰一 ・ジャパンシステム社員持株会 |
| 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 | みずほ銀行 三菱UFJ銀行 |
| 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 | 情報サービス産業協会(JISA) ASPIC(ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム) |
| - 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 | コンプライアンス・リスク管理委員長 代表取締役社長 川田 朋博 |
| 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 | |
| 24 | 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・マニュアル等書類の名称 | 必須○ | 情報セキュリティ基本方針 情報セキュリティマニュアル 個人情報保護規定 |
| | | | 上記の書類の経営陣による承認の有無 | | 有り |
| 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、書類がある場合はそれらの書類名 | 選択 | 販売管理規定 |
| | | 上記の書類の経営陣による承認の有無 | | 有り | |
| 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、書類がある場合はそれらの書類名 | 必須 | PKGは正処置及び予防処置手順書 | |
| | | 上記の書類の経営陣による承認の有無 | | 有り | |
| - サービス基本特性 | | | | | |
| 27 | | サービス名称 | 申請したASP・SaaSのサービス名称 | 必須 | 行政経営支援サービス『FAST』 |
| 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 | 2011/10/1 |
| | | | 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) | | 有り:2012/4/1 リニューアル内容:ユーザビリティ機能や運用サポート機能の拡張など、約10の機能改善、追加を実施しました。また、システム環境面への対応として、IPv6に正式対応しました。 |
| 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 |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム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 (3/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|----------------------|--|-------|--|
| 30 | サービス内容 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 | 地方公共団体向けの財務会計システムの利用型サービスとなります。 ●基本的な財務会計業務(予算の編成～予算の執行～決算)に加え、行政評価や財政計画、公会計等、豊富なシステムラインナップで、自治体様の行政経営をサポートするソリューションです サービス利用型の提供により、運用・管理コストの削減や、導入コストの削減、中長期的な維持コストの削減など、トータルコストの抑制が可能です。 自治体専用回線網であるLGWANを利用したアクセス環境をご提案します。自治体様に特化したクローズドネットワークを利用することにより、高度なセキュリティの確保はもちろん、低コストでクラウドサービスの利用が可能となります。 |
| | | 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> | | 有り: 総務省が普及促進しております地域情報プラットフォームに準拠しております。 ※地域情報プラットフォームとは、様々なシステム間の連携(電子情報のやりとり等)を可能にするために定めた、各システムが準拠すべき業務面や技術面のルール(標準仕様)のことで、地方公共団体においては、地域情報プラットフォームを活用したシステム再構築を行うことで、業務・システムの効率化を実現するものです。 |
| 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 | 別契約にて、個別カスタマイズ可能。 (詳細については、お客様毎の状況に応じて、別途契約に定めます) |
| 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) | 必須○ | サービス終了:6か月前 |
| | | 告知方法 | | 文書・メール |
| 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 | 有り:オンプレミス版への切替 |
| | | 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 | | 有り:オンプレミス版への移行 |
| | | 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 | | 有り |
| 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○ | 有り FASTヘルプデスク 受付時間:9:00~17:30(土日・祝祭日を除く) |
| 35 | 課金方法 | 従量部分の課金方法 | 必須 | 無し |
| | | 固定部分の課金方法 | | 基本的利用料金として、毎月徴収する。 |
| 36 | サービス料金 | 初期費用額 | 必須 | 標準導入支援サービス及び導入時のオプションサービスの選択、規模により個別見積となります。 |
| | | 月額利用額 | | 基本サービス及び導入時選択オプションサービスの選択により個別見積となります。 |
| | | 最低利用契約期間 | | 基本サービスとして、ご契約後、5年間を最低利用期間とさせていただきます。 (詳細については、お客様毎の状況に応じて、別途契約に定めます) |
| 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 | 有り:最低利用期間内に解約される場合は、解約希望日から契約満了日までの料金を一括でお支払いいただきます。 |
| 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 | 有り 6か月前 |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアム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 (4/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|--------------------------------|--------------------------|---|-------|--|
| 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 | 直近1年の稼働率 稼働期間: 2019年2月1日～2020年1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 | | パターン1: 99.5%以上 |
| | | サービス停止の事故歴 | | 直近1年の事故率 稼働期間: 2019年2月1日～2020年1月31日 障害発生件数: 1件 (2019年6月) |
| 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 | プライバシーマーク、ISMS(JIS Q 27001など)、ITSMS(JIS Q 27001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 | プライバシーマーク ISMS(JIS Q 27001)取得 |
| 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 | 個人情報の取得、利用、提供は正当な事業の範囲内で特定された利用目的の達成のために必要な限度において行います。 |
| 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 | |
| | | 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 | 基本サービスとして日次でのバックアップ処理を実施しております。 |
| | | 世代バックアップ(何世代前までかを記述) | 必須 | 最大7世代までのバックアップが可能です。 (詳細については、お客様毎の状況に応じて、別途契約に定めま |
| 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・SaaSIに関連する各種アワード等の受賞歴 | 選択 | 無し |
| 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 | 有り |
| 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 | 地方自治体(21団体) |
| 50 | サービス利用量 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 | 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 | 主要ソフトウェアの名称 | 必須 | 行政経営支援サービス『FAST』 |
| | | 主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述> | 必須 | 基本的な財務会計業務に加え、行政評価や財政計画、公会計等、豊富なシステムラインナップで、自治体様の行政経営をサポートするソリューションです。 ラインナップとして、予算編成、予算執行、決算、公有財産、行政評価、公会計等がございます。 |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム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 (5/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|--------|---|-------|---|
| 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 | ジャパンシステム株式会社(申請者に同じ) |
| 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 | |
| | | 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 | | |
| 54 | セキュリティ | 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○ | 有り 監視インターバル: 10分 |
| | | 障害時の利用者への通知時間 | | 30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 | 有り |
| 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○ | 有り: 更新間隔: 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: 1年 例外処理、情報セキュリティの記録: 1年 |
| 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○ | 有り 更新間隔: 毎月1回 : リリース発表されたセキュリティパッチのうち、動作検証を保証出来たものを適用する。 |
| - ネットワーク | | | | |
| 60 | 回線 | 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 | 専用線(LGWAN) ※基本サービスとしてLGWAN回線提供となっておりますが、個別で、VPN回線等の利用に於ける提供も可能です。 |
| | | 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 | IDC~利用者間のユーザ接続回線は、責任を負わない。 |
| 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 | 有り: 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 10以上 |
| | | 利用するブラウザの種類 | 必須 | Windows : Internet Explorer 11以上 |
| 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○ | 有り: LGWAN接続によるセキュリティ (※LGWANについては、行政専用のネットワークであり、不正侵入等の対策が施されたネットワークです) |
| 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 | 有り: LGWAN接続によるセキュリティ (※LGWANについては、行政専用のネットワークであり、不正侵入等の対策が施されたネットワークです) |
| 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 | |
| 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○ | 有り |
| 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○ | 有り: ID、パスワード |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム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 (6/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|------------------|-----------------|--|---|---|---------------------|
| 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○ | 有り | |
| 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 | 有り: LGWAN接続によるセキュリティ (※LGWANについては、行政専用のネットワークであり、不正侵入等の対策が施されたネットワークです) | |
| 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 | | |
| - ハウジング(サーバ設置場所) | | | | | |
| 71 | 施設建築物 | 建物形態 | データセンター専用建物か否か | 必須 | 専用 |
| 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 | 日本・関東 |
| 73 | | 耐震・免震構造 | 耐震数値 免震構造や制震構造の有無 | 必須 | 震度7クラス 無し(耐震建築物) |
| 74 | 非常用電源設備 | 無停電電源 | 無停電電源装置(UPS)の有無と、UPSがある場合は電力供給時間 | 必須 | 有り(10分) |
| 75 | | 給電ルート | 別の変電所を経由した給電ルート(系統)で2ルート以上が確保されているか否か(自家発電機、UPSを除く) | 必須 | 否 |
| 76 | | 非常用電源 | 非常用電源(自家発電機)の有無と、非常用電源がある場合は連続稼働時間の数値 | 必須 | 有り(24時間以上) |
| 77 | 消火設備 | サーバールーム内消火設備 | 自動消火設備の有無と、ある場合はガス系消火設備か否か | 必須 | 有り(チソガス) |
| 78 | | 火災感知・報知システム | 火災検知システムの有無 | 必須 | 有り |
| 79 | 避雷対策設備 | 直撃雷対策 | 直撃雷対策の有無 | 必須 | 有り |
| 80 | | 誘導雷対策 | 誘導雷対策の有無と、対策がある場合は最大対応電圧の数値 | 必須 | 有り 430V(対アース間) |
| 81 | 空調設備 | 十分な空調設備 | 空調設備(床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調等)の内容 | 選択 | 有り 床下送風空調 |
| 82 | セキュリティ | 入退館管理等 | 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 | 必須 | 有り(3年) |
| | | | 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 | | 有り(1年) |
| | | | 個人認証システムの有無 | | 有り |
| 83 | 媒体の保管 | 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 | 敷地内周赤外線センサー | |

(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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム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 (7/7)

認定番号: 0178-1403, サービス名称: 行政経営支援サービス『FAST』, 事業者名称: ジャパンシステム株式会社

| 【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 | 連絡先 | 申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 | 必須○ | 【FASTヘルプデスク】 電話: 03-5309-0306 Web: http://www.japan-systems.co.jp/ |
| | | 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 | | 無し |
| 86 | 営業日・時間 | 営業曜日、営業時間(受付時間) | 必須 | 電話受付 月曜日～金曜日(祝祭日を除く)9:00～17:30 |
| | | メンテナンス実施時間 | | 前項の営業時間外に実施 |
| 87 | サポート対応 | サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%) | 選択 | |
| | | 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 | ・サービス利用/操作方法 ・障害等対応 |
| | | サポート手段(電話、電子メールの返信等) | | 電話・メール |
| 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 | サーバの負荷分散、ストレージの冗長化 |
| 90 | サービス保証・継続 | 事故発生時の責任と補償範囲 | 必須 | 有り: 契約書 |
| 91 | サービス通知・報告 | 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) | 必須○ | 1か月前 |
| | | 告知方法 | | 電子メール |
| | | 記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無 | | 有り |
| 92 | 障害・災害発生時の通知 | 障害発生時通知の有無 | 必須○ | 有り |
| 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。

※本資料は特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアム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。