

# 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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 2021/7/5
- 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NTTデータ・アイ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1990
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	31年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒162-0824 東京都新宿区揚場町1番18号 飯田橋ビル
	事業所数(国内、国外)		国内:1 (6事業部)	
	主な事業所の所在地		東京都	
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 情報処理システムの「企画、設計、開発および販売」・「ソフトウェアおよびハードウェアの開発、販売、賃貸」・「運用および保守の受託」・「建設工事」、電気通信事業等
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 青木 弘之
			代表者写真	選択 <写真>
			代表者年齢	59歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	
7	役員	役員数	15人	
		役員氏名及び役職名	NTTデータ・アイHPの「会社概要」参照 ( <a href="https://www.nttd-i.co.jp/corporate/profile.html">https://www.nttd-i.co.jp/corporate/profile.html</a> )	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 1,950名(2021年4月1日現在)
- 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 ¥56,008,336,000(2020年4月1日~2021年3月31日)
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 ¥5,417,662,000(2020年4月1日~2021年3月31日)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 ¥100,000,000(2021年3月31日現在)
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 38.8%(2021年3月31日現在)
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		上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択 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。

※本資料は一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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	④監査役による監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有
- 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	株式会社NTTデータ:100%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	官公庁
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	
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	
- 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	
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○	セキュリティ管理マニュアル
			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	
			上記の書類の経営陣による承認の有無		
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、書類がある場合はそれらの書類名	必須	有り、ヘルプデスクルール定義書
			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	かがやきぶらん® II
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	2005/12/26
			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、2007年5月31日
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。

※本資料は一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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	必須	<p>簡単で安心して利用できる介護給付費請求ASPを低価格で提供「かがやきぶらん® II」は初期投資・年会費が不要なASPサービスのため、事業所様のコスト負担を軽減化します。また、法改正の都度のコストのご負担もないほか、セキュリティの高いデータセンターでデータを管理することで、セキュリティも十分確保します。さらにきめ細かなヘルプデスクで事業所様をサポートすることで、事業所様の事業運営に寄与いたします。</p> <p>かがやきぶらん® IIは簡単な入力で、介護保険業務が運用できる介護保険制度対応ASPです。</p> <p>介護レセプト作成、ケアプラン作成、国保連伝送、利用者請求等の一連の介護請求業務の運用の他、金融機関と連携し、代金回収、早期債権資金化サービスを提供するインターネットサービスです。</p> <p>金融機関様向け提供サービス「報酬債権ファクタリング業務支援『ファイナンスプラス』」とデータ連携が可能。介護事業者様と金融機関様の情報共有がシームレスになります。</p>
		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 <b>&lt;前記述と合せて500字以内で記述&gt;</b>		<p>かがやきぶらん® IIをご利用している事業所間、または「ケアマネくんNeo」と、かがやきぶらん® IIをご利用している事業所間で予定と実績のデータ連携が可能です。</p> <p>提供票のFAXや連絡の手間が省けます。入力緩和により、事務処理対応の時間を省き、また入力ミスを防ぎます。</p>
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) <b>&lt;200字以内で記述&gt;</b>	必須	<p>度重なる制度改正のスムーズな対応を可能とするため、個別カスタマイズは承っておりませんが、広くお客様の要望を受け付けし、より多くのご要望をシステムに反映できるように検討、開発しております。</p>
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○	<p>万が一、本サービスを廃止する場合には30日前までにお客様に通知します。</p>
		告知方法		<p>書面、お知らせ欄、メール等にてご連絡します。</p>
33	サービスのの変更・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	無し
		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		<p>有り: 同サービスレベルを提供可能な他システムへの移行をご提案するなど可能な限りの対応を行わせていただきます。</p>
		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		無し
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○	<p>有り: 名称: かがやきぶらん® II ヘルプデスク 基本受付時間: 平日(月曜日～金曜日)の10時～18時まで ※土日祝日、年末年始は休みを頂いております。 入会いただいたお客様へはヘルプデスク電話番号をご連絡し、操作方法へのご質問をお答えします。 ※また、本システム営業窓口(0120-584-489)でお問い合わせを受けます。</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	<p>&lt;かがやきぶらん® II&gt; ▼コア機能利用料金(消費税別) (1)利用者数(1～200人まで) 500円×利用者数 ※サービス種類ごとに上限金額(基本料金+コア機能料金)を設定 1～2種類 30,000円 3種類 35,000円 4種類 40,000円 5種類 45,000円 6種類 50,000円 7種類以上 55,000円 (2)利用者数(201人以上) (1)に定める料金+(利用者数-200人)×150円 ▼オプション機能利用料金(消費税別) 医療レセ(訪問看護): 請求件数ごとに利用料金を設定 1～5件 1,000円 6～50件 2,000円 51～300件 3,000円</p>

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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	固定部分の課金方法		<かがやきぶらん® II> サービス種類ごとに基本料金を設定(消費税別) 1~2種類 1,000円 3種類 3,000円 4種類 4,000円 5種類 5,000円 6種類 6,000円 7種類以上 7,000円	
		料金体系	初期費用額	必須	初期費用、年会費はかかりません。 また、入会した日の翌月までは無料とさせていただきます。
			月額利用額		基本料金+従量料金+オプション料金
最低利用契約期間	ありません。				
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	解約時違約金はありません。  (1)当社への申込及び通知内容等に虚偽があったことが判明した場合 (2)支払停止又は支払不能となった場合 (3)手形又は小切手が不渡りとなった場合 (4)差押え、仮差押え若しくは仮処分があったとき又は競売の申立があった場合 (5)破産手続開始、会社更生手続開始又は民事再生手続開始の申立があった場合 (6)本規約に違反し、当該違反に関する書面による催告を受領した14日以内にこれを是正しない場合 につき、会員への事前の通知若しくは催告を要することなく、本サービスの利用契約の解除を行うことができるものとします。その場合も利用契約解除時(月末時)までに生じた料金及び消費税相当額を当社に支払うものとします。	
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: 利用契約を解除する場合には、当社が定める方法により、当社にあらかじめ利用解除の旨及び利用契約解除月を通知するものとします。当該通知を当社が会員から受領した場合に、会員が通知した利用解除月の末日をもって、利用契約を解除とします。	
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	100.0% ※対象期間: 2019/7/1~2021/6/30	
		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		サービス種別のパターン番号: 1 稼働率の対象参照値: 99.5%以上	
		サービス停止の事故歴		サービス停止件数: 0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	データセンターによる「リソース監視サービス」にて行っている。ロードアベレージ 1回/5分、ディスクチェック 1回/60分、メモリチェック 1回/5分	
		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)		ヘルプデスクにて確認している。電話対応の合間等にレスポンス確認をしている。	
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	前月のシステム使用状況や、データ量の増加等を考慮し、ネットワーク・機器等の増強有無を判断している。	
42	サービス品質	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	

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	利用規約の個人情報保護規定に、「個人情報をサービス運営及び、会員からの問合せに対する調査・解析時等のために利用するものとし、目的外利用をしてはならないこと」を記載し、確認いただいています。
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) 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)	選択	
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	毎日行っています。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	10世代バックアップ
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	毎日行っています。
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	『ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2010』にて、ASP・SaaS部門のアプリケーション分野の『社会・業界特化系グランプリ』を受賞しました。
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有り
49	サービス利用量	利用者数	選択	
50		代理店数	選択	9社
- 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	かがやきぶらん® II
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	「かがやきぶらん® II」は、介護保険法に対応した介護請求ASPサービスであり、初期投資・年会費が不要で、法改正の都度のコストのご負担もないほか、セキュリティの高いデータセンターでデータを管理することで、セキュリティも万全です。さらにきめ細かなヘルプデスクで事業所様をサポートすることで、事業所様の事業運営に寄与いたします。
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NTTデータ・アイ
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	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 GSVIによるデータ連携を行っているため対象外
		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	GSVIによるデータ連携を行っているため対象外
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○	1分毎に実施しています。
		障害時の利用者への通知時間	必須○	障害の内容により、メールやお知らせ欄などより迅速にご連絡方法で通知しています。

(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。

※本資料は一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
55	セキュリティ	障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56		時刻同期	必須	NTP
57		ウイルスチェック	必須○	毎日更新している。
58		記録(ログ等)	必須○	ログ取得:有り 保存期間:90日間 ※伝送用サーバは1ヶ月間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	AP動作に影響を与える可能性があるため、パッチ内容を考慮した上で十分な確認試験を行い適宜更新する。
- 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	インターネット
		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(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は責任を負いません。 ただ、IDCへ状況確認を行うなど可能な限りの対応いたします。
61		推奨帯域	必須	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
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OS Windows 10 Windows 8.1
		利用するブラウザの種類	必須	Internet Explorer 11以上 SSL使用
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	ファイアウォール設定済み
64		不正侵入検知	必須	有り
65		ネットワーク監視	選択	判明後可能な限り早急に行う。
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	ログインID、パスワードにて認証
68		管理者認証	必須○	有り
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り SSLサーバ証明書を取得
70		その他セキュリティ対策	選択	運用保守の経路はIP-VPNで構築している。

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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	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	必須 震度7 免震構造
	免震構造や制震構造の有無			
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、UPS電源供給時間: 非公開
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 別々の電力供給施設から異なる配管網を経由して、個別に電力供給を行っています
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、最低 48 時間稼働
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、ガス式スプリンクラーシステムによって守られています。
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、自動火災検出および鎮火装置が取り付けられ、リスクを軽減しています。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須 詳細は非公開。 環境リスクに対する 物理的な保護は、ISO 27002 のベストプラクティスに準拠
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 詳細は非公開。 環境リスクに対する 物理的な保護は、ISO 27002 のベストプラクティスに準拠
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 データセンターは、大気の状態を最適なレベルに保つように設定されています。作業員とシステムが、温度と湿度を適切なレベルになるよう監視してコントロールしています。
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 保存期間: 非公開 監視カメラ有 90日間保存 有り
			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	
			個人認証システムの有無	
83	セキュリティ	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 非公開 有り
			保管管理手順書の有無	
84	セキュリティ	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 ・ビデオ監視カメラ、最新鋭の侵入検出システム、その他エレクトロニクスを使った手段を用いて、専門のセキュリティスタッフが、建物の入口とその周辺両方において、物理的アクセスを厳密に管理 ・権限を付与されたスタッフが 2 要素認証を最低 2 回用いて、データセンターのフロアにアクセスします。すべての訪問者と契約業者は身分証明書を持参して署名後に入場を許可され、権限を有するスタッフが常に付き添いを行います。 ・データセンターへのすべての物理的アクセスは記録され、定期的に監査

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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: 0025-0808, サービス名称: かがやきぶらん® II, 事業者名称: 株式会社NTTデータ・アイ

【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○	当社の連絡先 電話番号: 0120-584-489 FAX番号: 03-3536-6030 WEB: www.kagayakiplan2.com  ○入会前の料金やサービス内容等へのご質問についてお答えさせていただきます。 ○また、入会いただいたお客様へはヘルプデスク電話番号をご連絡し、操作方法へのご質問へもお答えします。	
		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		有り 詳しくはかがやきぶらん® II HP (www.kagayakiplan2.com) の「取扱代理店」ページをご覧ください。」	
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)  月曜日から金曜日の10時~18時(祝祭日、年末年始は除く)	
		メンテナンス実施時間		電話対応のため、メンテナンスは発生しません。	
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	入会前の料金やサービス内容等から入会後の操作方法へのご質問まで幅広く対応しております。	
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、メール等	
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	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(万が一サービスダウンした場合にもお客様に可能な限り影響を与えない)仕組みを整えています。	
90		事故発生時の責任と補償範囲	必須	かがやきぶらん® II 利用規約に記載しております。	
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カ月前、3カ月前、6カ月前、12カ月前等の単位で記述)	
				告知方法	入会後に会員専用ページにて定期メンテナンス日や毎日のシステム停止時間をご連絡しています。
				記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無	利用規約、会員専用ページ「はじめての方のひろば」、お知らせ欄  有り
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り	
93		定期報告	必須	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。

※本資料は一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT 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。