

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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【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	2021/6/4
- 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	株式会社コンピュータマネジメント
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1984年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		37年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒111-0036 東京都台東区松が谷一丁目9番12号 SPKビルディング
	事業所数(国内、国外)		国内1		
	主な事業所の所在地		関東(1ヶ所)		
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	コンサルティング、アプリケーション開発、インフラ構築、保守受託サービス、運用技術サービス、商品販売サービスなどのシステムに関連するサービスを提供。
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	佐久間 拓也
			代表者写真	選択	<写真>HPIに掲載
			代表者年齢		68才
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		
7	役員	役員数	選択	7名	
		役員氏名及び役職名		佐久間拓也(代表取締役)、大野暢史(常務取締役)、大塚誠一(常務取締役)、石井章(取締役)、大和屋 隆史(取締役)、吉澤秀樹(取締役)、荒井雄司(監査役)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	正社員:208名、契約社員:34名
- 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	2,539,019,681(令和2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	150,330,722円(令和2年3月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	40,000,000円(令和2年3月期)
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	54.884%(令和2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		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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【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	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
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	
- 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	佐久間 拓也 100%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	株式会社 日立製作所、株式会社 日立ソリューションズ、株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト、日本アイ・ビー・エム 株式会社、SCSK 株式会社、キヤノンITソリューションズ 株式会社、AGS 株式会社、株式会社 SRA、株式会社 IHIエスキューブ、アイコムシステック 株式会社、JFEシステムズ 株式会社、株式会社 IST ソフトウェア、日本システムウエア 株式会社、株式会社 AIT、株式会社 東邦システムサイエンス、株式会社 エクサ、株式会社 K EIAドバンス、株式会社 LIXIL、エヌ・ティ・ティ・コムウェア 株式会社、エヌ・ティ・ティ都市開発 株式会社、NTT印刷 株式会社、コムウェア・ファイナンシャル・システムズ 株式会社、株式会社 資生堂、工学院大学、セコムトラストシステムズ 株式会社、株式会社 セガ、株式会社 フジミック、三菱総研DCS 株式会社、株式会社 富士通マーケティング、東京台羽橋商店街振興組合 etc
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(千束町支店)、三井住友銀行(浅草支店)、りそな銀行(浅草支店)、商工中金(上野支店)、日本政策金融公庫(東京支店)
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	(社)情報サービス産業協会(JISA)、東京商工会議所、LPI-Japan(LPIC)、日本情報技術取引所(JIET)
- 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	石井 章(経営管理部、経営管理部長)
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・会議体名	選択	経営管理部
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○	「機密情報管理規定」 「情報セキュリティ基本規定」 「情報セキュリティ対策マニュアル」
			上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	選択	無し
	上記の文書類の経営陣による承認の有無		無し		
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	有り: 個人情報保護苦情・相談対応規程に準ずる。	
		上記の文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	レシピ管理サービス ケーキ職人
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	2014/6/1
			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)		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 (3/8)

認定番号: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
29	サービス内容	サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス
		サービスの内容・範囲	必須	<p>「ケーキ職人」は、洋菓子業界向けに特化したレシピ・原価・材料を一元管理するサービスです。</p> <p>【原価管理の負荷軽減】 商品の原価が瞬時にわかり、原材料価格の変動の影響を簡単に把握できます。また、材料の仕入金額を変更すれば、その材料を使うすべての商品の原価が自動で再計算されます。これにより煩わしい原価管理をシンプルにできます。</p> <p>【商品情報の共有】 レシピを一元管理することで、いつでも最新の情報を瞬時かつ正確に確認できます。また、タブレット端末を利用することで、レシピの変更内容をリアルタイムで店舗従業員と共有でき、食物アレルギーなどの命に係わる事故を未然に防ぐことができます。</p> <p>【計量業務の負荷軽減】 生産数を入力するとレシピ情報をもとに必要な材料の分量を自動で算出します。算出した情報はシールなどに印刷して利用することができます。これにより計算ミスや情報伝達ミスによる材料のロスを防止することができます。</p> <p>【初期導入費用0円】 システムの初期導入費用は必要ありません。インターネットに接続さえできれば、利用することができます。</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 <前記述と合せて500字以内で記述>		無し
30	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	無し: 契約している洋菓子店毎に特化したカスタマイズはしない。 ただし、本サービスにとって有用と判断したご要望については、機能追加という形ですべての契約者に提供する。
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: 90日前 ただし、利用者に本サービスの利用に重大な変更を及ぼさないと当社が判断した場合には、事前の通知なく、変更する場合がある。
		告知方法		サービスの終了: 6か月前 書面
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	無し ただし、レシピ情報が参照できないと業務が継続できないため、レシピ情報の紙印刷による代替手段を案内する。
		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		レシピ情報を紙に印刷する。
34	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	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	必須○	無し 契約終了時は、データを消去する。 利用者には、データ消去前にレシピ情報を紙に印刷してもらい、退避していただく。
		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		有り 【電話での問合せ】 月曜～金曜日、ただし祝祭日、当社指定の休日を除く 9:00～17:00 【問合せフォーム、メールでの問合せ】 24時間365日 ただし、問合せの対応は当社営業日の9:00～17:00となります。

(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。

※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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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		契約期間、契約プランに沿った利用料金を毎月徴収する
36	サービス料金	初期費用額	必須	0円
		月額利用額		■12ヶ月契約の場合 ・ライトプラン : 13,500円(税抜) ・プレミアムプラン: 34,800円(税抜) ■6ヶ月契約の場合 ・ライトプラン : 16,200円(税抜) ・プレミアムプラン: 41,760円(税抜)
		最低利用契約期間		6ヶ月
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: 契約満了月以外での解約の場合、契約プランの月額料金×契約満了月までの残月数
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: 30日前
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5月1日~2021年4月30日 稼働率: 99.8%
		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		期間: 2020年5月1日~2021年4月30日 サービス停止事故: 2回
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	監視サーバによって、各サーバ設備の状況を以下の内容で確認している。応答速度の低下を検知した場合、メールにて通知を行う。 30秒間応答有無(停止有無)の確認: 10分毎
		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)		応答速度低下の検知メールが送信されないことで正常性を把握している。
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	有り 契約テナント数に応じて、スケールアウトとスケールアップを組み合わせ合わせて拡張する。
42	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	Pマークを取得
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	ケーキ職人サービス利用契約約款、及びポータルサイトにて、利用目的を明示している。
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	OS、ハードウェアの診断は、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
		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)		OS: 半年に一度、パッチがリリースされる。適用は人の手で実施する。 Apache、MySQLについては、OSバージョンアップ時に自動でパッチが適用される。

(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 (5/8)

認定番号: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【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	Webサーバー : 定期保守時にフルバックアップ DBサーバー : 日次で差分バックアップ DB(データ) : 日次でフルバックアップ
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	7世代
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	Webサーバー : 定期保守時フルバックアップ作業後に確認 DBサーバー : 毎日 DB(データ) : 毎日
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	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	ケーキ職人サービス利用契約約款の一部添付している。
49	サービス 利用量	利用者数	選択	契約企業数: 1社
50		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	サービスを実現する主要ソフトウェア	必須	レシピ管理サービス ケーキ職人
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	ケーキ職人では、以下の機能を主に提供している。 【商品情報管理】 商品の構成、材料の仕入金額等の情報を管理する。 【原価管理】 登録した材料の仕入金額から、商品の原価を計算する。 【品質管理】 登録した商品情報から、食品品質表示、アレルギー情報を表示する。 【材料計算管理】 製造するパーツの数量を入力することで、その日必要な材料分量を計算、PDFファイルに出力(シールに印刷して利用)する。
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	株式会社コンピュータマネジメント(申請者に同じ)
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	無し
		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	無し	
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○	サーバ: 2分毎、30分毎(監視方法により異なる) アプリケーション: 5分毎
		障害時の利用者への通知時間		平日営業時間内・休日9-18時: 1時間以内 平日営業時間外・休日18時以降: 翌日朝10時までに連絡
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	セキュリティ	時刻同期	必須	NTP
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	ウイルスチェック: 有り パターンファイル更新間隔: 毎日

(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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
58		記録(ログ等)	必須○	ログ取得: 例外処理、セキュリティ監視関連について有り 保存期間: 3年
59		セキュリティパッチ管理	必須○	使用しているOS、ソフトウェアの脆弱性情報を随時収集し、適宜パッチ更新の判断を行う。
- ネットワーク				
60	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	サービス提供拠点と利用者間のユーザー接続回線は、責任を負わない。
61	回線	推奨帯域	必須	無し
62	回線	推奨端末	必須	パソコン: Windows10以上 iPad : iOS 7.0.4以上
		利用するブラウザの種類	必須	Windows: Chrome iPad : Safari
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り
64		不正侵入検知	必須	無し
65		ネットワーク監視	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	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	ID・パスワードによる認証 上記に加え、任意設定でIPアドレスによる認証が可能
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 認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用
70		その他セキュリティ対策	選択	レシピの最小情報となる材料の名称、分量の暗号化

(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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【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	データセンター専用建物
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	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	本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。 本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
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 電力共有時間は、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
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	有り
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 連続稼働時間は、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
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
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	本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
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	本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
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	設備有り ただし、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、詳細は非公開となっているため、内容を特定できない。
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 保存期間は、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
			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 稼働時間、監視範囲、映像の保存期間は、本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。
			個人認証システムの有無	有り: 2要素認証を最低2回実施	
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	本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。	
		保管管理手順書の有無		本サービスで利用しているAmazon社のAmazon Web Serviceでは、当該項目情報が非公開となっているため、内容を特定できない。	
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		

(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: 0188-1507, サービス名称: レシピ管理サービス ケーキ職人, 事業者名称: 株式会社コンピュータマネジメント

【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: 03-5828-7501 ポータルサイト: QRコードで記載 ポータルサイト(問い合わせフォーム): https://www.cake-syokunin.com/inquiry/ メール: cake-syokunin@cm-net.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	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	月曜～金曜日、ただし祝祭日、当社指定の休日を除く 9:00～17:00
		メンテナンス実施時間		サービス窓口のメンテナンス時間は無し。
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	技術的問合せの受付、問題解決支援、本サービス更新版の提供など、ケーキ職人サービス利用契約約款に準ずる。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電子メール
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	DBサーバの冗長化
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: ケーキ職人サービス利用契約約款
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		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	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り
93	サービス通知・報告	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。