

IaaS・PaaSの安全・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 (1/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【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 | 開示情報の年月日(西暦) | 必須 2021年2月25日 |
| - 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 日本電子計算株式会社 |
| 3 | | 事業者ホームページ | 事業者のホームページのURL | 選択 https://www.jip.co.jp/ |
| 4 | | 設立年 | 事業者の設立年(西暦) | 必須 1962年 |
| 5 | | 事業所 | 事業者の本店住所・郵便番号 | 必須 東京都千代田区九段南一丁目3番1号(〒102-8235) (本社・支店・データセンター)国内:4ヶ所、国外:なし (業務拠点)国内:3か所、国外:なし |
| | | | 事業所数(国内、国外) | |
| 6 | 事業の概要 | 主な事業の概要 | 事業者の主要な事業の概要(IaaS・PaaS事業以外も含む)<100字以内で記述してください> | 必須 金融事業、証券事業、公共事業、産業事業、BPO事業を中心に、営業・開発・運用部隊が常に一体となり市場や顧客ニーズにあったシステム、クラウドサービス、アウトソーシング、事務処理サービスを提供。 |
| - 人材 | | | | |
| 7 | 経営者 | 代表者 | 代表者氏名 | 必須 山田 英司 |
| | | | 代表者経歴(年齢、学歴、業務履歴、資格等) | 選択 |
| 8 | | 役員 | 役員数 | 選択 19名 |
| 9 | 従業員 | 従業員数 | 正社員数(単独ベース) | 選択 1,540名(2020年4月1日現在) |
| - 財務状況 | | | | |
| 10 | 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 26,962,000,000円(2020年3月期) |
| 11 | | 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 1,667,000,000円(2020年3月期) |
| 12 | | 資本金 | 事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円) | 必須 2,460,000,000円(2020年3月期) |
| 13 | | 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 59.4%(2020年3月期) |
| 14 | 財務信頼性 | 上場の有無 | 株式上場の有無と、有りの場合は市場名 | 選択 無し。 |
| 15 | | 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 |
| 16 | | 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 | | | | |
| 17 | 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 |
| 18 | 取引関係 | 主要取引金融機関 | 主要取引金融機関の名称 | 選択 |
| 19 | | 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 | | | | |
| 20 | 組織体制 | 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、有りの場合は社内の部署名・会議名 | 選択 有り:リスク・コンプライアンス委員会 |
| 21 | 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有無と、有りの場合は書類の名称 | 有り:情報セキュリティ管理規程 個人情報保護規程 | 必須 ○ 有り。 |
| | | 上記の書類の経営陣による承認の有無 | 有り。 | |
| 22 | 書類 | IaaS・PaaSサービスの苦情処理に関する基本方針・規程・マニュアル等書類の有無と、有りの場合は書類の名称 | 有り:個人情報保護規程 | 必須 有り。 |
| | | 上記の書類の経営陣による承認の有無 | 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。

IaaS・PaaSの安全・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 (2/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|------------|---------------------|-------------------------------|--|---|--|
| 23 | | 事業継続に関する規程等の整備 | 必須 | 有り:中期経営計画規程 | |
| | | | | 上記の文書類の経営陣による承認の有無 | 有り。 |
| 24 | | リスク管理に関する規程等の整備 | 必須 | 有り:リスク・コンプライアンス管理規程、情報セキュリティリスク管理手順 | |
| | | | | 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 | | | | | |
| 25 | サービス概要 | サービス名称 | 必須 | 自治体専用クラウド Jip-Base | |
| 26 | | サービス開始時期 | 必須 | 2012年9月1日 | |
| 27 | | サービスの概要 | 必須 | 自治体専用の共有型IaaSであり、住民情報システムや庁内情報システム、図書館システム、教育委員会システムなど、自治体が運用する全ての業務を統合していくことが可能な基盤であることが特徴。マルチベンダ対応をテーマに、各業務システムベンダが構築したシステムをIaaS基盤上に移行する導入支援と運用管理まで行っている。 | |
| 28 | | サービスの基本タイプ | 必須 | ・システム基盤サービス ・アプリ基盤サービス ・ハード基盤サービス ・ネットワーク基盤サービス | |
| 29 | | サービスのカスタマイズ範囲 | 必須 | 有り: ネットワーク選択の自由度、ハウジング機器の自由度が高いため個別要件に対応可能。 | |
| 30 | | 提供回線・帯域 | 専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類提供帯域の種類、帯域保証がある場合にはその内容。 | 選択 | 各顧客単位に自由に回線を選定可能。 1Gbps専用線、L2回線、L3VPN回線、フレックスVPNワイド、インターネットVPNなど自由に選定が可能。 また、共有回線としてLGWAN回線を経由してVPN接続が可能である。 |
| | | | 提供回線が別契約(有償)回線か、基本料金にバンドルされているか、の区別。 | | 有償別契約となる。 |
| 31 | | 提供OS | 仮想化ソフト(ハイパーバイザ)の提供の有無と、ゲストOSとして動くOS(Windows、Unix、Linux等)及びそのバージョンを記述 | 必須 | 有り。 仮想化ソフト(ハイパーバイザ):VMware、OracleVM ゲストOS:VMware、OracleVMでサポートされる全てのOSが利用可能。 (Windows、Linux、Unix等) |
| 32 | | サーバ管理 | サーバOS初期化、OSに関するパッチアップデート等のサービス内容 | 必須 | サーバ初期OSの構築。 (導入時に顧客と各業務システムベンダとの打合せに参加して要件確認を行う。) |
| 33 | | ASP・SaaS支援サービス | 検索、認証、決済・課金、セキュリティ、位置情報、タイムスタンプ、メディア、言語変換等のサービス内容 | 必須 | セキュリティサービスを提供。 ※ウイルス対策、IPS |
| 34 | 管理者接続用ネットワーク提供サービス | リモートデスクトップ、SSH等の接続手段の内容 | 必須 | リモートデスクトップ、SSH等。 (顧客により異なる。) | |
| 35 | バックアップ・リストアサービス | バックアップサービス、障害時のリストアサービス等の内容 | 必須 | データバックアップ、OSイメージバックアップ環境を提供。 データバックアップおよびリストア:顧客(ベンダー)が任意に実施可能。 OSイメージバックアップ:弊社が実施。 | |
| 36 | その他サービス | 各種申請代行、決済代行、業務代行、コンサルティング等の内容 | 必須 | コンサルティング業務、業務システム移行支援、LGWAN-ASP申請支援等を実施。 | |
| 37 | サービス構成(開発・実行基盤サービス) | ソフトウェア開発環境支援サービス | 必須 | 無し。 | |
| 38 | サービス構成(アプリ基盤サービス) | ドメイン等管理サービス | 必須 | オプションで提供可能。 ※IPアドレス管理、ドメイン取得・管理、DNSサーバ機能提供。 | |
| 39 | | メールサービス | 必須 | オプションで提供可能。 ※Webメール、メーリングサービス。 | |
| 40 | | Webサービス | 必須 | オプションで提供可能。 ※Webサーバ、アクセス制御、アクセスログ解析、アクセスログ取得 | |
| 41 | | その他サービス | 必須 | 各種自治体向けクラウドサービスパッケージの提供を実施。 | |

(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 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。

IaaS・PaaSの安全・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 (3/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|------------------------------|---|-------|---|
| 42 | サービス構成 (ハード基盤 サービス) | サーバ提供サービス | 必須 | 共用サーバ:仮想マシン単位で提供。 専用サーバ:仮想マシンを実装済みのサーバを提供。 |
| 43 | | ストレージ提供サービス | 必須 | 共用ストレージを提供。 専用ストレージ提供も可能。 |
| 44 | | レンタル機器サービス | 必須 | 有り: ハードウェア障害、ネットワーク障害、仮想OS障害の運用保守サービスを提供。 |
| 45 | | 統合リソース提供サービス | 必須 | ・VMWare、OracleVMを用いた仮想サーバの提供。 ・仮想アプライアンスFWを用いたネットワーク/セキュリティ提供。 |
| 46 | | その他サービス | 必須 | 住基ネットをハウジングし、運用保守サービスを提供。 |
| 47 | サービス構成 (ネットワーク 基盤サービス) | ロードバランサーサービス | 必須 | 標準機能で提供している。 |
| 48 | | ネットワーク機器提供サービス | 必須 | 標準提供:スイッチ、Firewall 個別調達:回線接続用のルータ(回線が個別調達となるため) |
| 49 | | その他サービス | 必須 | 顧客自庁舎内のトータルネットワーク設計、構築、設定、コンサルタント業務サービスの提供を実施。 |
| 50 | サービス稼働設定値 | サービス稼働率の目標値 | 必須 | 稼働率目標値:99.9%(月間稼働率) |
| | | サービス稼働率の実績値 | | 年間稼働率実績値:99.98%(2020年2月1日~2021年1月31日) |
| | | サービス停止の事故歴 | | 28件 |
| 51 | DR(Disaster Recovery)への対応 | 他データセンターへのデータのバックアップの有無と、有りの場合は当該データセンターの場所(国内の場合は地域ブロック名、国外の場合は、設置国) | 必須 | 有り: 日本(関西) (オプションにて実施可能。) |
| | | 他データセンターへのシステム(データを含む)のバックアップの有無と、有りの場合は当該データセンターの場所(国内の場合は地域ブロック名、国外の場合は、設置国) | | 有り: 日本(関西) (オプションにて実施可能。) |
| 52 | サービスパフォーマンスの管理 | 機器障害やシステム遅延の早期検知方法(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)と、サービスのパフォーマンス把握方法(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) | 選択 | SNMPポーリング、SNMPTラップ、ICMP死活監視、仮想化基盤管理サーバ上の監視を併用し、バトランプとメール通報によって検知、切り分けを実施。自動通知も可能だが、場合によっては、一次切り分けをしてから顧客に連絡する運用を取ることで顧客負荷の軽減を図っている。 |
| 53 | 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と、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 | 全ポートおよびVLAN単位のトラフィックモニタリング、CPUリソースモニタリングを実施しており、判断基準としている。 |
| 54 | 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)、18号監査(米ではSAS70や後継のSSAE16)の監査報告書作成の有無と、有りの場合は認証名あるいは監査の名称 | 選択 | 有り:プライバシーマーク、ISO/9001認定 |
| 55 | 個人情報の取扱い | 個人情報を収集する際の利用目的 | 必須 | 利用目的を明確に本人に明示し、同意を得たうえで取得し、利用目的に必要な範囲内で個人情報を利用する。 |
| 56 | 脆弱性診断 | 脆弱性診断の有無と、有りの場合は評価基準、対策手順の有無等の整備状況、対策の実施状況などの概要 | 選択 | |
| 57 | バックアップ対策 | バックアップ実施インターバルと、世代バックアップ(何世代前までかを記述) | 必須 | ・データバックアップ領域提供サービス 保存領域のみ提供(インターバルや保存期間は業務システムによる。) ・イメージバックアップサービス インターバル:月次 保管期間:1世代管理 |
| 58 | バックアップ管理 | バックアップ確認のインターバル | 必須 | ・データバックアップ領域提供サービス 業務システムによる ・イメージバックアップサービス 仮想マシン単位で毎日確認 |
| 59 | 受賞・表彰歴 | IaaS・PaaSサービスに関連する各種アワード等の受賞歴 | 選択 | 第6回ASP・SaaS・クラウドアワード2012にて利用者である浦安市がニュービジネスモデル賞を受賞。 |
| 60 | SLA(サービスレベル・アグリーメント) | 当該サービスに係るSLAが契約書に添付されるか否か | 必須 | 添付される。 標準SLAを用意し、各顧客単位にカスタマイズを可能として提供している。 |

(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。

IaaS・PaaSの安全・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 (4/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------------------------|-------------------|--------------------------------|---------|---|
| 61 | サービスの変更・終了 | サービス(事業)変更・終了時の事前告知 | 必須 | 通知時期:特に規程なし。 (6カ月~1年以上前を目途に通知している。) 通知方法:文書、電子メール、訪問による説明。 |
| 62 | | サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置 | 必須 | 特に規程なし。 (各顧客との契約条件により異なる。) 有り: 代替サービス(関連企業等)の提案を行う。 |
| 63 | | サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先 | 必須 ○ | 有り: 日本電子計算株式会社 公共事業部 基盤サービス統括部 土日・祝祭日を除く 8:30-17:30 |
| 64 | サービス料金・解約 | 課金方法 | 必須 | CPU、メモリ、ディスク、仮想マシン数、OS種別による従量課金。 回線利用料は固定。 |
| 65 | | 料金体系・金額 | 必須 | 初期費用額:個別見積り。(サービス形態が柔軟であるため。) 月額利用料:個別見積り。(サービス形態が柔軟であるため。) 最低利用契約期間:なし。 |
| 66 | | 支払方法 | 必須 | 口座振込。 |
| 67 | | 解約時ペナルティ | 必須 | 有り:各顧客との契約条件により違約金の清算を行う。 |
| 68 | | 利用者からの解約事前受付期限 | 必須 | サービス解約の受付、その期限については、各顧客との契約条件に沿って対応となる。 |
| 69 | サービス利用量 | 利用者数 | 選択 | 76団体(令和3年2月時点) |
| 70 | | 代理店数 | 選択 | 無し。 |
| 71 | データ管理 | データの所在 | 必須 | 日本(関東) |
| 72 | | 使用データセンター | 必須 | 使用データセンター数:3 |
| - システム運用(システム基盤運用、セキュリティ等) | | | | |
| 73 | システム基盤運用 | 死活監視(機器等) | 必須 | 死活監視:有り ※監視間隔:顧客側と合意した分数を設定。 ※監視対象:仮想マシン、ストレージ、スイッチ、バックアップ装置等 ※通知時間:障害発生時にはメールによる通報が即時送信される。 |
| 74 | | 障害監視(機器等) | 必須 | 有り。 |
| 75 | | 時刻同期 | 必須 | 基盤ハイパーバイザーからの取得、NTPサーバ構築、LGWAN NTPなど。 (顧客の任意の手法で実施) |
| 76 | セキュリティ(基盤、ストレージ等) | ウイルス対策 | 必須 | ウイルスチェック:有り。 パターンファイル更新間隔:顧客の既存保有ライセンス製品を各サーバに導入しているため、更新間隔などは製品によって異なる。 |
| 77 | | 管理者認証 | 必須 | 有り。 |
| 78 | | 記録(ログ等) | 必須 | ログ取得:基盤接続ログを取得。 保存期間:基本は1年。 (ログ保存期間は顧客要件に合わせて実施している。) |
| 79 | | ID・パスワードの運用管理 | 必須 | 有り。 |
| 80 | | セキュリティパッチ管理 | 必須 | IPAが提供する情報をもとに、環境に影響がないか精査を実施。 |
| 81 | ネットワーク | ファイアウォール | 必須 | 有り。 |
| 82 | | ネットワーク不正侵入検知(不正パケット、サーバへの不正侵入) | 必須 | 有り。 |
| 83 | | ネットワーク監視 | 選択 | お客様との契約による |

(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。

IaaS・PaaSの安全・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 (5/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|--|-------------------------|
| 84 | セキュリティ (ネットワーク) | 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:顧客の既存保有ライセンス製品を各サーバに導入しているため、更新間隔などは製品によって異なる。 | |
| 85 | | ユーザ認証 | 必須 | ID・パスワード。 (IaaS基盤の仮想化コンソールを利用する場合、vSphereWebClientツールによってアクセスされ、IDとパスワードを弊社仮想化基盤のActiveDirectory上で管理している。) | |
| 86 | | 記録(ログ等) | 必須 | ログ取得: ネットワークトラフィックの監視、Firewallによるトラフィックログ、仮想化基盤管理コンソールアクセスログ、業務システムのアクセスログについて有り。 保存期間: ネットワークトラフィックの監視、Firewallによるトラフィックログ、仮想化基盤管理コンソールアクセスログについては6カ月。 業務システムのアクセスログは、IaaS上の各アプリケーションで個別に定義されて保存。 | |
| 87 | | なりすまし対策(事業者サイド) | 必須 | 有り: 保守専用端末を限定するデバイスの登録と、閉塞ネットワークの専用線保守回線および、保守要員個別のユーザIDによって管理。 | |
| 88 | | その他セキュリティ対策 | 選択 | ネットワークはユーザ個別として、論理的に独立している。 データセンター接続回線は専用線を利用するか、VPNで暗号化された通信を確立している。 データの暗号化は、各業務システム個別の要件となる為、仮想化基盤機能としては提供していない。 | |
| - ハウジング(サーバ設置場所) ※上記(72)のIaaS・PaaSサービス提供時における使用データセンターごとに記載 | | | | | |
| 89 | 建物 | データセンター識別名 | 必須 | 上記項目71で記載した当該データセンターの正式識別名。複数のデータセンターがある場合は、簡易略称名(※)を追記。 ※簡易略称名とは、「A、B、C・・・」、「1、2、3・・・」など | |
| 90 | | データセンター事業開始年 | 必須 | 当該データセンターの事業開始年 | |
| 91 | | 建物専用形態 | 必須 | データセンター専用建物、オフィス建物のいずれに近いかの明示 | |
| 92 | | 所在地 | 所在国名、日本の場合は地域ブロック名(例:関東、東北) | 必須 | 日本(関東) |
| | | | 特筆すべき立地条件上の優位性があれば記述(例:標高、地盤等) | 選択 | 標高25m、成田層群(N値50以上の固い地盤) |
| 93 | 耐震・免震構造 | 耐震数値(震度等) | 必須 | 震度7 | |
| | | 地震対策に係る建物構造(免震、制震構造等) | | 無し:耐震構造 | |
| 94 | 電源設備 | 無停電電源 | 必須 | 有り: UPS、CVCF:10分 | |
| 95 | | 給電ルート | 必須 | ①異なる変電所から給電ルートを2ルート以上確保 ②同一変電所から複数の給電ルートを確保 ③同一変電所・単一給電ルート | |
| 96 | | 非常用電源 | 必須 | 非常用電源(自家発電機)の有無と、有りの場合には以下の各項目 ・停電時から非常用電源の稼働開始までの時間 : 50秒で駆動し1分で送電開始 ・無給油での連続稼働時間 : 72時間 ・非常用電源稼働対策の内容(燃料の連続供給方法等) | |
| 97 | 消火設備 | サーバールーム内消火設備 | 必須 | 有り:ハロゲン化物消火設備 | |
| 98 | | 火災感知・報知システム | 必須 | 有り。 | |
| 99 | 避雷対策設備 | 直撃雷対策 | 必須 | 有り。 | |
| 100 | | 誘導雷対策 | 必須 | 有り:最大対応電圧8.4KV | |

(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。

IaaS・PaaSの安全・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 (6/6)

認定番号:IP0008-1503, サービス名称:自治体専用クラウド Jip-Base, 事業者名称:日本電子計算株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|------------|------------------------|--|-----------------------------|---|
| 101 | 空調設備 | 十分な空調設備 空調設備の内容(床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調、水冷・空冷式、その他の工夫等) | 必須 | コンピュータ専用個別空調・空冷 外気温25度以上で、屋上空調室外機へ地下水を濾過して噴霧し15%の電力削減対策を実施 |
| 102 | セキュリティ | 入退館管理等 | 必須 | 有り:1年間 有り 稼働時間:24時間365日 保存期間:1年間 改ざん防止機能:参照のみ可能 |
| | | | 個人認証システムの有無 | 有り。 |
| | | 媒体の保管 | 選択 | 有り:MT保管庫 有り。 |
| 103 | 媒体の保管 | 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や保管室の有無 保管管理手順書の有無 | 選択 | 有り:MT保管庫 有り。 |
| 104 | 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 | 選択 | ・住所非公開 ・建物外壁、門扉に会社名等の表示一切なし ・事前申請がない場合、門扉外で入館拒否 |
| - サービスサポート | | | | |
| 105 | サービス窓口 (苦情受付、問い合わせ) | 営業日・時間 | 必須 | 月曜から金曜日、ただし祝祭日を除く 8:30-17:30 |
| | | | 営業時間外の対応の可否 | 緊急時24時間365日受付可能。 個別契約により調整可能。 |
| 106 | サポート範囲・手段 | サポート範囲 | 必須 | IaaS上の仮想マシンOS、障害等トラブル対応、障害一時切り分け、監視通報サービス等 |
| | | 連絡先、連絡手段(電話/FAX、電子メール等) | 必須 ○ | 日本電子計算 公共事業部 基盤サービス統括部 電話:03-5210-0169 電子メール:pufi@public.jip.jp |
| 107 | サービス保証・継続 | 事故発生時の責任と補償範囲 IaaS、PaaS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と、有る場合はその文書名称 | 必須 | 有り:Jip-Baseサービスレベル定義書 |
| 108 | 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 ○ | 1ヶ月前を目途に通知している。 電子メール、電話、書面 |
| | | | 告知方法 | 有り。 |
| | | | 上記の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。 |
| 109 | 障害・災害発生時の通知 | 障害発生時通知の有無 | 必須 ○ | 有り。 |
| 110 | 定期報告 | 利用者への定期報告の有無 | 必須 | 有り。 (定期報告オプション契約を締結した場合) |

(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。