

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	2019年2月21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	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)
			事業所数(国内、国外)	事業所数(国内、国外)		国内:5ヶ所(内データセンター事業所:1ヶ所)、国外:なし
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	16名	
9	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	1,368名(平成30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	26,435,000,000円(2018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	722,000,000円(2018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(2018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	56.7%(2018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	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	必須 ○	有り: 情報セキュリティ管理規程 個人情報保護規程	
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の書類の経営陣による承認の有無		有り。	
22	IaaS・PaaSサービスの苦情対応に関する規程等の整備	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	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	必須	有り:個人情報保護規程	
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の書類の経営陣による承認の有無		有り。	
23	事業継続に関する規程等の整備	事業継続に関する基本方針、計画、マニュアル等の書類の有無と、有りの場合は書類の名称	事業継続に関する基本方針、計画、マニュアル等の書類の有無と、有りの場合は書類の名称	必須	有り:中期経営計画規程	
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の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	リスク管理に関する基本方針、計画、マニュアル等の書類の有無と、有りの場合は書類の名称	リスク管理に関する基本方針、計画、マニュアル等の書類の有無と、有りの場合は書類の名称	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	
		上記の書類の経営陣による承認の有無	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。

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
-	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	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。 有償別契約となる。
31	サービス構成(システム基盤サービス)	提供OS	必須	有り。 仮想化ソフト(ハイパーバイザ): Vmware, OracleVM ゲストOS: VMWare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	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	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	必須	vSphereWebClient、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	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	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。
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。 ・サーバ及びストレージは中速/高速エリア選択性によるHDDリソース提供。 ・統合アプライアンスFW FortiGate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。

(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。

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	
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	ロードバランサーサービスの内容	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	ルーター、スイッチ等のネットワーク機器提供サービスの内容	必須	標準提供: スイッチ、Firewall 個別調達: 回線接続用のルーター(回線が個別調達となるため)
49		その他サービス	上記に該当しないその他サービスの内容	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	サービス品質	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: 99.94%(2018年2月1日~2019年1月31日)
			サービス停止の事故歴		7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(東海) (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(東海) (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、SNMPトラップ、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。 一時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		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	・ファイルバックアップ インターバル: 日次 保管期間: 1週間7世代管理 ・OSイメージバックアップ インターバル: 週次 保管期間: 1週間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	顧客単位で定期的に各業務システムベンダにバックアップ状況のログ確認を依頼している。 (エラーに関しては自動検知しているが、目視監視も週次で実施している。)	
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。	
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	利用者への通知時期(●ヶ月前などと記述)と、通知方法	必須	通知時期: 特に規程なし。 (6ヵ月~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。
			契約終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任の有無	必須	特に規程なし。 (各顧客との契約条件により異なる。)
62		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	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		有り: 代替サービス(関連企業等)の提案を行う。
			契約終了に伴うユーザーへの対応策(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: 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	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: 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	

(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。

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: IP008-1503, 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
64	サービス料金・解約	課金方法	従量部分、固定部分別の課金方法	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	初期費用額、月額利用額、最低利用契約期間 ※サービスごとの詳細料金表等は別添することも可とする	必須 初期費用額: 個別見積もり。(サービス形態が柔軟であるため。) 月額利用料: 個別見積もり。(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	クレジットカード決済、電子マネー決済等の支払方法	必須 口座振込。
67		解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザー側)の有無、違約金がある場合はその額	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	利用者からのサービス解約の申請時の受付期限の有無と、ある場合はその期限(何日・何ヶ月前かを記述)	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	情報開示したIaaS・PaaSサービスの利用者ライセンス数(同時接続利用者数か、実利用者数かも明示)	選択 68団体(平成30年6月時点)
70		代理店数	情報開示したIaaS・PaaSサービスの取扱い代理店数	選択 無し。
71	データ管理	データの所在	IaaS・PaaSサービス提供時における顧客データの保存先・所在先(国名)	必須 日本(関東)
72		使用データセンター	IaaS・PaaSサービス提供時における使用データセンターの数	必須 使用データセンター数: 1
- 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)	死活監視の有無と、死活監視を行っている場合は監視の対象(基盤、ストレージ等)、及び死活監視の対象ごとの監視インターバル、監視時間、通知時間	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)	障害監視の有無	必須 有り。
75		時刻同期	システムの時刻同期方法	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	ウイルス対策の有無と、対策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: 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	管理者権限(サービス提供事業者側)の登録・登録削除の正式な手順の有無	必須 有り。
78		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 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	IDやパスワードの運用管理方法(サービス提供事業者側)の規程の有無	必須 有り。
80		セキュリティパッチ管理	セキュリティパッチの情報取得方法、評価方法、判断基準、更新手順、通常時の更新間隔、緊急時の対処方法などを定めた規程の有無	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	セキュリティ(ネットワーク)	ファイアウォール	ファイアウォールの有無	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)	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。
83		ネットワーク監視	事業者と契約利用者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 30分以内に通知。
84		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: 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	利用者に対する認証手段と方法(認証基盤を通じた個人認証、又はID、パスワード等)	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	なりすまし対策(事業者サイド)	記録(ログ等)	ネットワークの利用状況、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 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か月。 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)	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: 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ーIDによって管理。
88		その他セキュリティ対策	情報漏洩対策、データの暗号化等の対策について自由に記述	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。

(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。

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	
- 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	JIPクラウドセンタ	
90		データセンター事業開始年	必須	1983年	
91		建物専用形態	必須	データセンター専用建物	
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	
96		非常用電源	必須	非常用電源(自家発電機): 有り ・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): 10万ℓを2箇所に分散保管	
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	
101	空調設備	十分な空調設備	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	入退館記録の有無と、有りの場合はその保存期間	必須	有り: 1年間	
		監視カメラの有無と、有りの場合は監視カメラ稼働時間、映像の保存期間、改ざん防止機能の有無		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。	
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	選択	有り: MT保管庫	
		保管管理手順書の有無	選択	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	

(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。

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
-	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	サービス窓口 (苦情受付、問い合わせ)	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	必須	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 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 ○	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) 1ヶ月前を目途に通知している。
		告知方法		電子メール、電話、書面
		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	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須 ○	障害発生時通知の有無 有り。
110	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 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。