

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: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【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	2018年6月1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	株式会社インターコム
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1982年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		35年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	東京都台東区台東1-3-5 〒110-8654
	事業所数(国内、国外)		国内3ヶ所		
	主な事業所の所在地		東京(1ヶ所)、愛知(1ヶ所)、大阪(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	通信、セキュリティ、ユーティリティ関連ソフトウェア・パッケージの企画・開発・販売。 インターネットによるECショップとクラウドサービスの運営。
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	高橋 啓介
			代表者写真	選択	記述有り(*)
			代表者年齢		記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		記述有り(*)
7	役員	役員数	選択	記述有り(*)	
		役員氏名及び役職名		記述有り(*)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	記述有り(*)
- 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	¥2,205,290,515(平成30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	記述無し(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	¥84,000,000
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	記述無し(*)
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	記述無し(*)
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	記述無し(*)
15	財務信頼性	上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	記述有り(*)
16		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	記述有り(*)
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	記述有り(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (2/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	記述有り(*)
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	記述有り(*)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	記述有り(*)
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	記述有り(*)
- 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	記述有り(*)
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	記述有り(*)
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○	情報システム管理規程
			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	記述有り(*)
	上記の文書類の経営陣による承認の有無	記述有り(*)			
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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	LAPLINK ヘルプデスク サポートマニュアル	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有り	
- サービス基本特性					
27	サービス内容	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	LAPLINK ヘルプデスク
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	2008/7/25
			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)		2017年12月7日 LAPLINK ヘルプデスク バージョン2.19リリース 2018年 3月8日 LAPLINK ヘルプデスク バージョン2.20リリース
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つの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	
30	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	インターネット経由でパソコンとパソコン、スマートフォンやタブレットを接続し、パソコンから他の機器をリモートコントロールできるサービスで、次のようなシーンでご利用いただけます。 ・パソコンやスマートフォン、タブレットのソフトウェアの操作説明 ・ソフトウェアのメンテナンス(バージョンアップ) ・外出先から会社のPCを遠隔利用 ・遠隔地にあるサーバーの保守 ・ファイル転送 IPアドレスの入力が不要であるため簡単に接続できます。 接続を受ける側のパソコンが、ファイアウォール環境やルーターを利用した環境、プライベートIPアドレス環境でも接続できます。 また、LAN/WAN・モデム/TA・ダイヤルアップ ネットワークなどあらゆる接続形態にも対応しています。 接続相手を接続認証サーバで認証し、接続を許可します。 接続後の双方のデータは、中継サーバを経由して送受信されます。 サポートセンター側(リモートコントロールする側)のライセンス数による定額制で、サポートを受けるお客様のPCが何台であろうと料金は一定です。接続時間による従量課金もありませんので、不特定多数のお客様に対するユーザーサポート、ヘルプデスク業務に最適なサービスです。	

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (3/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		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
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	カスタマイズサービスの提供を終了しました。
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○	6ヶ月
		告知方法		電子メール
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	天災、火災などの不可効力による場合を除くやむを得ない事情により本サービスを廃止する場合は、利用料の残り期間分を日割り計算により返金します。
		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		代替サービス無し
		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		ご契約いただいたユーザの契約情報は、サービス終了(廃止)後1年間保持した後廃棄いたします。ユーザの通信データは保存しません。
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○	株式会社インターコム 営業部 TEL 03-3839-6307 URL http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/contact.html
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		サービス利用料としてリモートコントロールする側のユーザ数により課金。リモートコントロールされる側は無料。
36	サービス料金	初期費用額	必須	無し
		月額利用額		1ライセンスの価格 1ヶ月契約 : 18,000円(税抜き価格) 1年契約 : 200,000円(税抜き価格) ※ボリュームディスカウントあり
		最低利用契約期間		1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	利用者より中途解約された場合は、残る利用期間の返金は致しません。
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 1ヶ月前
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:2017年6月1日～2018年5月31日 稼働率:99.998%
		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		サービス種別パターン番号 : 2 稼働率対策参照値 : 99% 以上
		サービス停止の事故歴		期間:2017年6月1日～2018年5月31日 サービス停止:1件(1分)
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (4/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
41	サービス品質	サービスパフォーマンスの増強	選択	記述有り(*)	
42		認証取得・監査実施	選択	記述有り(*)	
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	収集時に必ず利用目的を明示しています。
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)	選択	記述有り(*)
			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)		記述有り(*)
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	1時間おきの差分バックアップおよび日次のフルバックアップを実施しています。
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	7世代前までバックアップを実施しています。
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	記述有り(*)
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	記述有り(*)	
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	添付されません。	
49	サービス利用量	利用者数 (同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示)	選択	記述有り(*)	
50		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	記述有り(*)
- 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	LAPLINK ヘルプデスク	
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	インターネット経由でパソコンとパソコン、スマートフォンやタブレットを接続し、パソコンから他の機器をリモートコントロールできるサービスで、次のようなシーンでご利用いただけます。 ・ソフトウェアの操作説明やバージョンアップ ・会社のPCを外出先から利用 ・遠隔地にあるサーバーの保守 ・ファイル転送 IPアドレスの入力が不要なため、手間が掛かりません。また、接続を受ける側のパソコンが、ファイアウォール環境やルーターを利用した環境、プライベートIPアドレス環境でも、簡単に接続できます。また、LAN/WAN・モデム/TA・ダイヤルアップ ネットワークなどあらゆる接続形態にも対応しています。	
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	株式会社インターコム	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	記述有り(*)	
		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	記述有り(*)	
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分間隔	
		障害時の利用者への通知時間		1分～5分以内(Webサイト上での告知までの時間)	

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (5/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【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:HTTP,HTTPS通信障害を1分毎に監視しています。
56		時刻同期	必須	NTPサーバにて時刻同期をとっています。
57		ウイルスチェック	必須○	有り サーバにはウイルスチェックソフトを導入しています。 パターンファイルの更新間隔は4時間おきです。
58		記録(ログ等)	必須○	有り:接続開始/終了日時を最低1年保存します。
59		セキュリティパッチ管理	必須○	パッチの重要性を考慮の上、適宜更新しています。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	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	当社サーバとISP間以外のインターネット上、ユーザ接続回線上の障害について当社は責任を負いません。 問題解決に必要な発生個所の切り分けなどの協力はいたします。
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	無し
62	回線	推奨端末	必須	【サポートセンター/クライアント共通】 Windows 10 Home、Pro、Enterprise Windows 8.1 (with Bingを含む)、8.1 Pro、8.1 Enterprise Windows 7 Ultimate (SP1)、Enterprise (SP1)、Professional (SP1)、Home Premium (SP1) 【クライアント側のみ】 Windows Server 2016 Standard、Essentials Windows Server 2012 R2 Standard、Essentials Windows Server 2012 Standard、Essentials Windows Server 2008 R2 Standard (SP1)、Enterprise (SP1) Windows Server 2008 Standard (SP2)、Enterprise (SP2) ※日本語版のみ対応します。 ※Windows 10 / 8.1 / 7 / Windows Server 2008は、64ビット版および32ビット版に対応します。 ※64ビット版OSは、Windows on Windows 64 (WOW64)にて動作します。 ※サーバーOSは、GUIモード(フルインストール)のみ対応します。 ※Windows 10 / 8.1 / Windows Server 2016 / 2012 R2 / 2012の対応は、Ver.2.01以上となります。
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Edge Internet Explorer(マイクロソフト社がサポートするバージョン) Safari 5.0以上推奨
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	記述有り(*)
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	企業ID、接続名(ID)、接続パスワードを使用して認証します。 認証サーバへ接続してきた際に、企業IDで契約ユーザであるか確認し、その後、接続名と接続パスワードで接続相手を認証します。

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (6/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【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 接続する際に、企業ID、接続名、接続パスワード認証による対策を実施しています。 独自の通信プロトコルで通信を行うことにより、事業者のサーバのなりすましを防止しています。	
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	記述有り(*)	
- 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	東北
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6強に耐えられる 有り
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: 最大負荷15分間供給
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	本線/予備線方式
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: 48時間
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: 窒素ガス消火設備による自動消火設備
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: 超高感度煙検知システム設置
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り: 避雷導線設置(一部突針)
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: サージアレスタ
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	記述有り(*)
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: 入退館記録1年間保存。
			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: 建物周辺および建物内の各所に監視カメラを設置し、集中監視。録画し、一定期間保持。
			個人認証システムの有無		生体認証による入退チェック
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	媒体使用無し	
		保管管理手順書の有無		—	
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	記述有り(*)	

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (7/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【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○	<p>●ご購入前 電話 : LAPLINK ヘルプデスクご購入前の 問い合わせページ (http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/contact.html) に記載している電話番号で受け付けています。 Web : LAPLINK ヘルプデスクご購入前の 問い合わせ入力ページ https://secure.intercom.co.jp/InquiryForm/InquiryBeforeBuys.aspx?id=N0782081 の問合せフォームでお問い合わせを受け付け、メールで返信(回答)します。</p> <p>●ご購入後 電話 : 商品マニュアル(LAPLINK ヘルプデスク 導入ガイド)に記載している電話番号で受け付けています。 Web : LAPLINK ヘルプデスク 問い合わせ入力ページ https://secure.intercom.co.jp/ComScripts/contact/support/laplink_helpdesk/ の問合せフォームでお問い合わせを受け付けメールで返信(回答)します。</p>	
		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	営業曜日 : 土曜、日曜、祝日、年末年始および当社の休業日以外 営業時間 : 9:00~12:00、13:00~17:30	
		メンテナンス実施時間		コールセンターシステムは導入していないためメンテナンスは発生せず、窓口業務への影響はありません。	
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	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	導入、接続、利用方法などに関するお問い合わせ。	
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		<p>●ご購入前 電話 : LAPLINK ヘルプデスクご購入前の 問い合わせページ (http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/contact.html) に記載している電話番号で受け付けています。 Web : LAPLINK ヘルプデスクご購入前の 問い合わせ入力ページ https://secure.intercom.co.jp/InquiryForm/InquiryBeforeBuys.aspx?id=N0782081 の問合せフォームでお問い合わせを受け付け、メールで返信(回答)します。</p> <p>●ご購入後 電話 : 商品マニュアル(LAPLINK ヘルプデスク 導入ガイド)に記載している電話番号で受け付けています。 Web : LAPLINK ヘルプデスク 問い合わせ入力ページ https://secure.intercom.co.jp/ComScripts/contact/support/laplink_helpdesk/ の問合せフォームでお問い合わせを受け付けメールで返信(回答)します。</p>	
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	インターネット接続回線、ネットワーク機器、サーバなどは冗長化しております。また、トラフィックを分析して複数の中継サーバへ負荷分散を行っております。	
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	ASP・SaaS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、有る場合はその文書名称	必須	有り LAPLINK ヘルプデスク 利用規約

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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 (8/8)

認定番号: 0070-0905, サービス名称: LAPLINK ヘルプデスク, 事業者名称: 株式会社インターコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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○	2週間前に告知することを基本としております。 ただし、緊急の場合はこの限りではありません。
		告知方法		サービス契約時にユーザが登録されたメンテナンス、障害等の連絡メールアドレスに通知します。 ユーザ用サポートページの「お知らせ / 更新情報」に表示しております。 URL http://www.intercom.co.jp/support/lapl原因_helpdesk/
		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 サービス契約時にユーザが登録されたメンテナンス、障害等の連絡メールアドレスに通知 ユーザ用サポートページの「お知らせ / 更新情報」に表示しております。 URL http://www.intercom.co.jp/support/lapl原因_helpdesk/
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 サービス契約時にユーザが登録されたメンテナンス、障害等の連絡メールアドレスに通知 ユーザ用サポートページの「お知らせ / 更新情報」に表示しております。 URL http://www.intercom.co.jp/support/lapl原因_helpdesk/

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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。