

# 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 (1/7)

認定番号:0105-1009, サービス名称:mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称:株式会社 野村総合研究所

【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	2019/8/8
- 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	社名 株式会社 野村総合研究所 英文社名 Nomura Research Institute, Ltd.
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1965年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		54年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-2 大手町フィナンシャルシティ グランキューブ
	事業所数(国内、国外)		主要拠点国内5箇所		
	主な事業所の所在地		東京2箇所、横浜1箇所、大阪1箇所、中部1箇所		
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、金融ITソリューション、産業ITソリューション、IT基盤サービス
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	取締役社長 此本 臣吾
			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		記述無し(*)	
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	392,230百万円(平成31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	記述有り(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	19,338(百万円)
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(*)

(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 (2/7)

認定番号: 0105-1009, サービス名称: mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称: 株式会社 野村総合研究所

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
17	決算公告	決算公告の実施の有無	選択	記述有り(*)	
- 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	記述無し(*)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	記述無し(*)
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	記述無し(*)
- 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○	「情報セキュリティ対策についての宣言文」にて告示
			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	記述無し(*)
	上記の文書類の経営陣による承認の有無		記述無し(*)		
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	無し	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		無し	
- 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	mPLAT/SMP(IT Service Management Platform)
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	2010/3/4 2016/4/1よりサービス名称を変更
			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)		リニューアル無し
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	本サービスは、サービスデスクのウェブアプリケーションをサービス利用形式で提供するものです。 インターネット経由でmPLAT/SMP 利用環境をご提供いたします。
	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 <前記述と合わせて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	登録画面レイアウト、検索画面レイアウト、一覧表示レイアウト、ラベル、分類マスタ、プルダウン選択メニュー等	

(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 (3/7)

認定番号: 0105-1009, サービス名称: mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称: 株式会社 野村総合研究所

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
32		サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	3ヶ月前
		告知方法		書面による通知
33	サービスの 変更・ 終了	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	Senju Service Managerパッケージをご購入いただき、引き続きご利用いただくことをご提案致します。
		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		蓄積されたデータをパッケージ版の製品へ移行することで、引き続きご利用いただくことが可能です。
		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		返却責任無し。ただし、利用者自身にてEXCEL/CSV形式でデータを出力することが可能です。
34		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○	【千手インフォメーションセンター】 フリーダイヤル: 0120-736-580 (10:00~18:00: 土日祝祭日、弊社休日を除く) メールアドレス: mplat-support@nri.co.jp
35		課金方法	必須	従量部分の課金方法 利用ユーザ数、ディスク容量に応じて月額課金
		固定部分の課金方法		基本サービスとして10サービスデスクユーザ分を月額課金
36	サービス 料金	料金体系	必須	初期費用額 初期費用 30万円
		月額利用額		月額費用 15万円 10サービスデスクユーザ含む その他、ユーザ追加オプション、ディスク量追加オプション有り
		最低利用契約期間		無し
37		解約時ペナルティ	必須	無し
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	有り: ①毎月1日から15日までに通知が弊社に送達された場合 送達された月の月末付で解約となります。 ②毎月16日から31日までに通知が弊社に送達された場合 送達された月の翌末日付で解約となります。
39		サービス稼働設定値	必須	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 期間: 平成29年9月1日~令和元年7月31日 稼働率: 99.9999%
		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1 99.5%
		サービス停止の事故歴		期間: 平成29年9月1日~令和元年7月31日 サービス停止事故: 1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	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 (4/7)

認定番号: 0105-1009, サービス名称: mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称: 株式会社 野村総合研究所

【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	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	記述有り(*)
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	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	個人情報収集時には、利用目的を必ず表示します。
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	日次データバックアップ
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	2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	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	有り
49	サービス利用量	利用者数	申請したASP・SaaSのサービスの利用者ライセンス数(同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示)	選択	記述無し(*)
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	主要ソフトウェアの名称	必須	ITILサービスデスク製品 Senju Service Manager
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	ユーザからの問合せと運用管理ツールが検出したインシデントを効率的に一元管理する『インシデント管理』とその問題の対応を管理する『問題管理』『変更管理』の機能を統合し、さらにIT全般統制への対応機能を備えたWebベースのサービスデスクツールです。
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	株式会社野村総合研究所	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	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		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○	10分間	
		障害時の利用者への通知時間		原則、発生から1時間以内	
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	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 (5/7)

認定番号:0105-1009, サービス名称:mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称:株式会社 野村総合研究所

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
56	セキュリティ	時刻同期	必須	NTP
57		ウイルスチェック	必須○	ウイルスチェック:有り 更新間隔:24時間以内
58		記録(ログ等)	必須○	取得有り。 システムログ:2週間 アプリケーションログ:2週間 ネットワークログ(FW含む):13ヶ月 本番アクセスログ:13ヶ月
59		セキュリティパッチ管理	必須○	緊急性のあるパッチは、検証環境にてパッチ適用をテストした後に、速やかに適用します。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット回線
			必須	サービス拠点と利用者間のユーザ接続回線は、責任を負いません。
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	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	x86アーキテクチャを持つPC AT互換機 Microsoft Windows 7/8.1/10 スマートフォン:iOS10.3
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Internet Explorer 11 Microsoft Edge Google Chrome58 Mozilla Firefox55 スマートフォン:OS(iOS10.3)に準拠
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	有り。 FWにおける不正パケット検知および遮断
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○	IPアドレス/ユーザID/パスワード/SAMLによる認証
68		管理者認証	必須○	有り 特権ユーザ管理および、本番アクセスに関する管理規定があります。 本番システムにアクセスする際に、認証ゲートウェイから操作します。 また、操作履歴が保存されます。
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り 第三者が発行するSSLサーバ証明書適用による認証
70	その他セキュリティ対策	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 (6/7)

認定番号: 0105-1009, サービス名称: mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称: 株式会社 野村総合研究所

【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、関東地区	
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	建築基準法の耐震基準に準拠
	免震構造や制震構造の有無		CPU室床免震構造		
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 無停電電源装置有り。 電力供給時間 5分	
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 同一変電所からのループ受電方式	
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。 自家発電設備。 連続稼働時間はセキュリティ上の理由により割愛	
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。 ハロンガス消火設備	
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。 自動火災報知設備、超高感度煙感知器	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須 有り。 避雷針設置	
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。 建物避雷針設備と分離したCPU専用接地	
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。 保存期間はセキュリティ上の理由により割愛
			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: 24時間 監視範囲: 共用部 保存期間はセキュリティ上の理由により割愛
			個人認証システムの有無		有り
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	有り	
		保管管理手順書の有無		有り	
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 (7/7)

認定番号: 0105-1009, サービス名称: mPLAT/SMP (IT Service Management Platform), 事業者名称: 株式会社 野村総合研究所

【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○	連絡先は、ご契約締結後にお客様に提示します。
		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		現段階では、直販のみ
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	9:00~17:00 (土日祝祭日、弊社休日を除く)
		メンテナンス実施時間		サービス窓口に関するメンテナンスはありません。
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	以下の内容に関するお問合せに対応致します。 ・サービスに対するQ&A対応 ・不具合の対応
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		受付後、電話もしくは電子メールによる返信を行います。
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	冗長化による可用性確保
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 mPLATサービス利用規約
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○	予め定めたメンテナンス時間帯(休日夜間)において、原則2週間前までの事前アナウンスの上、メンテナンスを行います。
		告知方法		電子メールによる告知
		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
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	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。

(\*) 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。