

# 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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【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	2021/8/13
- 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	株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1995年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		25年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	住所 : 東京都千代田区四番町6番 郵便番号: 102-0081
	事業所数(国内、国外)		本社1ヶ所のみ		
	主な事業所の所在地		東京都		
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	①情報システムの導入、構築、運用に関するコンサルティング及び分析、設計、プログラミング、人材育成の受託業務 ②クラウド型SaaSサービス ③ソフトウェアの研究開発、販売
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	中山桂智
			代表者写真	選択	
			代表者年齢		
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		
7	役員	役員数	役員氏名及び役職名	選択	8名
					代表取締役社長 中山 桂智 取締役 前野 善治 取締役 飯野 泰史 取締役 半澤 浩 監査役 本橋 隆夫 執行役員 番場 啓之 執行役員 三好 勝巳 執行役員 平林 一成
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	98名(2021年3月現在)
- 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	1,294,165,676円(2021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	
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	80,000,000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	
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	

(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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	無し
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	
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	
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三菱UFJ銀行 麹町中央支店 三井住友銀行 麹町支店 みずほ銀行 麹町支店 りそな銀行 神田支店 商工組合中央金庫 本店 きらぼし銀行 東新宿支店
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	一般社団法人ソフトウェア協会 東京商工会議所 一般社団法人ASP・SaaS・AI・IoTクラウド産業協会 電子インボイス推進協議会
- 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	
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	
24	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・マニュアル等書類の名称	必須○	基本方針: 情報セキュリティ基本方針 規程・マニュアル: 個人情報保護マネジメントマニュアル 情報セキュリティマネジメントシステム運用マニュアル CSR活動共通マニュアル
			上記の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、書類がある場合はそれらの書類名	選択	
		上記の書類の経営陣による承認の有無			
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、書類がある場合はそれらの書類名	必須	有り、品質マネジメントシステム運用マニュアル	
		上記の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	WiMS/SaaS
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	2009/12/1
			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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【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>WiMS/SaaSは大企業への導入実績豊富な自社プロダクトをコアとし、ERPを補完する人事・経理・総務業務の従業員フロントソリューションをSaaSにて提供しています。</p> <p>コンサルティングサービス提供から得た業務ノウハウをベースに、各種法令改正時の素早い対応、お客様ニーズの変化をとらえ、最新のテクノロジーを活かした最適なサービスを提供します。</p> <p>WiMS/SaaSには次の特徴があります。</p> <p>①オフィスインノベーションを手軽に試行～実施へ一つ一つ試行しながらお客様のオフィスインノベーション実現へ最大のサポートをいたします。</p> <p>②お客様ごとの最適な機能を提供 お客様ごとにベスト・サービスとなるよう最適な機能・運用方法をご提案します。</p> <p>③業務効率とコストパフォーマンスをトレース サービス利用開始後は安定稼働と長期利用をフォロー。定期的にお客様満足度のチェックを行います。</p> <p>④余裕のスケラビリティ サービス期間中の従業員増加にもスムーズに対応できます。</p> <p>⑤ニーズの変化へ迅速に対応 各種法令に完全準拠し、法令改正時の素早い対応、お客様内の制度変更時にも迅速・丁寧な対応をいたします。</p> <p>⑥システム管理フリー</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	お客様の要件に応じ、別途協議の上でお客様向けに標準仕様を変更可能。
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ヶ月前
		告知方法		文書にて通知
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	有り。基本方針はサービス利用契約に明記。 対応・代替措置の基本方針 お客様が移行を希望する代替または類似サービスがあるときは、お客様が自らの責任において必要な一切の措置を講ずるものとし、当社は合理的な範囲で誠実に協力する。
		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		有り。 お客様が移行を希望する代替または類似サービスがあるときは、お客様が自らの責任において必要な一切の措置を講ずるものとし、当社は合理的な範囲で誠実に協力する。
		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		有り。 お客様が本サービス利用期間中に発生したデータは、当該サービス改廃日までに、お客様が取り扱い可能なファイル形式および媒体により、当社責任において返却する
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○	有り。 問合せ先: アドバイザリーサービス。 アドバイザリーサービスはサービスご契約者専用のWeb-Q&Aサービス。サポートサービス時間は土日祝日および当社休業日を除く 9:30~17:30
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	利用サービス毎の1人あたり月額利用料×利用人数の合計 (ご契約は100ユーザーから。ボリュームディスカウントあり)
		固定部分の課金方法		初期設定サービスはサービス内容による応相談。 月額利用料に固定課金はなし。

(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 (4/8)

認定番号: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	サービス料金	料金体系	必須	初期設定サービス 300万円～。 お客様要求によるカスタマイズ対応は別途相談
		月額利用額		月額利用料 ¥290円～ 各サービス毎の1人月額利用料×契約人数の合計。ボリューム ディスカウントあり。
		最低利用契約期間		サービス利用開始日より最初の1年間
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。中途解約金を解約日までに支払うことで中途解約可能。 (中途解約金: 月額利用料×残存期間月数 相当額)
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。解約日の1ヶ月前に書面で通知
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	2020年度実績(2020/4/1～2021/3/31) 100%
		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 対策参照値 99.5%以上
		サービス停止の事故歴		障害発生なし
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	ソフトウェア、機器の死活監視を実施(死活監視間隔 OS死活監 視 10分、ポート監視 5分)、および閾値監視 CPU、メモリ、ディ スク監視 各1分)し、サービス応答速度が低下している(閾値を超 えている)ことが判明した場合、関係者へメールにて通知。
		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)		サービスごとにURL監視を実施。応答時間が60秒を超える場合 は、システム担当者へアラートする仕組み
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	サービスパフォーマンス監視結果を定期的に確認し、増強基準の 判断を実施。
42	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)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	プライバシーマーク、ISMS
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	有り。当社HPに個人情報保護方針を掲載。
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	アプリケーション(WiMS)およびプラットフォーム診断を受診
		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)		年1回診断。診断結果に基づく脆弱性に問題がある部分は影響 度考慮して適時対応。
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	アプリケーション 毎日
		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	

(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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	WiMS/SaaS勤務管理システム 第14回ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020 基幹業務系ASP・SaaS部門「準グランプリ」受賞
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	添付されない。 (本審査基準に含まれる開示項目がサービス仕様書として契約書に添付される)
49	サービス利用量	利用者数	選択	98社 104,168名
50		代理店数	選択	
- 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	WiMS
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	人事・会計業務を中心に、WiMSシリーズはオフィスのトータルフロントソリューションとして、エンタープライズでのデジタル化戦略の実行を加速します。一社一社のお客様に向き合ったサービスは、経営トップ、管理部門、現業マネージャー、従業員、それぞれのポジションの視点でのイノベーションを取り入れ、満足いただけるサポートを提供します。勤務管理、人事考課、経費精算、人事諸届申請などをソリューションをラインナップに揃えています。各ソリューションは、単体でのご利用はもちろんのこと、戦略マネジメントの実現に向けて、必要となるソリューションを組み合わせでご利用いただくことが可能です。
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	株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	
		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	
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	OS死活監視 10分 ポート監視 5分  アドバイザリーサービスのサポート時間帯(9:30~17:30)に発生した場合は1時間30分以内を目標。サポート時間帯外に発生した場合は次のアドバイザリーサービスのサポート開始時。
		障害時の利用者への通知時間	必須○	
55	セキュリティ	障害監視(ソフトウェア、機器)	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○	有り。サービス用設備に送受信されるデータが対象 パターンファイルの更新間隔は自動更新 (ベンダーリリース後24H以内に更新)
58	セキュリティ	記録(ログ等)	必須○	有り。 ログインログ、操作ログ 保存期間は1年 ハードウェア(サーバ、ネットワーク機器)アクセスログ 3ヶ月 DNSサーバ 1ヶ月
59	セキュリティ	セキュリティパッチ管理	必須○	セキュリティに関する修正パッチのうち、システムセンターが緊急に適用する必要があると判断したものは、当社に連絡の上でパッチを適用。目標時間は随時調整。

(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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- ネットワーク				
60	推奨回線	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	データセンター(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は責任を負わない
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	インターネット接続実効で2Mbps以上であること
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	OS Windows 8.1/10 ※ Windows8.1はデスクトップ版IEで動作します。
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Internet Explorer 11 Mozilla Firefox Google Chrome Microsoft Edge ※Microsoft Internet Explorer 11は、Microsoft社でのサポート終了の発表を受け、2022年6月までの推奨ブラウザとすることを予定します。 利用可能なブラウザの最新情報は当社製品紹介のホームページ( <a href="https://wims-saas.solty.co.jp/concept/requirements.html">https://wims-saas.solty.co.jp/concept/requirements.html</a> )をご覧ください)
63	ファイアウォール設置等	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置の有無	必須○	有り
64	不正侵入検知	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
65	ネットワーク監視	事業者とエンドユーザ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	管理対象外(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	IDやパスワードの運用管理方法の規程の有無	必須○	有り
67	ユーザ認証	ユーザ(利用者)のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	必須○	アクセスはIPアドレスによる認証でHTTPSのみ許可。ログインはID・パスワードによる認証
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	認証機関によるサーバ証明書を発行
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	SSLによる通信の暗号化

(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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【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	必須	1,200gal対応
	免震構造や制震構造の有無		有り、複合免震構造		
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	UPS設備有り、電力供給時間:全負荷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	確保されている。(本線予備選2回線受電(無停電保守対応))
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	自家発電設備(ガスタービン装置)有り。72Hの電力供給可能。
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)
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。(超感度煙検知器、R型自動消火報知機設置)
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り。(建物避雷対策保護レベルI)
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。(最大サージ電流2.5KA)
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	サーバ室と空調機械室の分離、外気冷房、垂れ壁等によるアイル分離、水冷プレクーリング
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	入退室記録(ログ)有り。保存期間 13ヶ月
			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		監視カメラ有り。稼働時間:終日。監視範囲:データセンター内、建物外周。映像の保存期間:1年間
		個人認証システムの有無	有り。(てのひら静脈認証+RFIDタグ)		
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。ただし本サービスではサーバ上で全てディスク保存のため利用せず	
		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	有り。建屋外周赤外線センサー、人位置情報管理システム	

(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: 0192-1510, サービス名称: WiMS/SaaS, 事業者名称: 株式会社ソリューション・アンド・テクノロジー

【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○	当社の連絡先 電話: 03-3222-0201 FAX: 03-3222-0180 Web: <a href="https://advisory.solty.co.jp/html/index.php">https://advisory.solty.co.jp/html/index.php</a>
		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	営業日: 土日祭日および当社休業日を除く毎日 受付時間: 9:30~17:30
		メンテナンス実施時間		毎月第3日曜日 1:00~17:30
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	①法令改正による機能変更および機能追加の事前通知と対応 ②サポート利用に関するQ&A対応、運用に関する相談、指導 ③契約者設備の障害部位の切り分け、障害復旧に関する質問への回答及び助言 ④重要障害の緊急案内および運用再開の連絡
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、FAX、インターネット(サポート窓口サイトへの書き込み)
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	Webサーバ、APサーバはロードバランサにて負荷分散
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、サービス利用契約
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		月に1度の定期メンテナンス予定日時は、契約時に告知 その他のメンテナンス予定日時は、1ヶ月前に告知
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		文書 有り、事後に書面により緊急停止の内容を報告
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。

※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。