

# 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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	必須	2022年8月1日
- 事業所・事業				
2	事業所等の概要	事業者名	必須	ユミルリンク株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	1999年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	22年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須
	事業所数(国内、国外)		国内:5	
	主な事業所の所在地		東京都(本社1ヶ所)、大阪市(1ヶ所)、沖縄県(1ヶ所)、福岡市(1ヶ所)、北海道(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	当社は、企業のインターネットでのコミュニケーション課題をトータルに解決する「メッセージングソリューションプラットフォーム」を提供する会社です。
- 人材				
6	経営者	代表者氏名	必須	清水 亘
		代表者写真	選択	Webサイトに掲載
		代表者年齢	50歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	平成14年 7月 ユミルリンク株式会社入社 平成17年10月 ユミルリンク株式会社Forecast事業部統括就任 平成19年10月 ユミルリンク株式会社開発本部長就任 平成20年 3月 ユミルリンク株式会社代表取締役就任(現任)	
7	役員	役員数	11名	
		役員氏名及び役職名	清水 亘(代表取締役社長)、小林 幹彦(常務取締役)、渡邊 弘一(取締役)、高比良 実(取締役)、水本 好信(取締役)、鎗木 祥介(取締役)※1、菊川 泰宏(取締役)※1、伊達 有希子(取締役)※1、松田 拓(常勤監査役)※2、三谷 新吾(監査役)、芹沢 俊太郎(監査役)※2 ※1 会社法第2条第15号に定める社外取締役です。 ※2 会社法第2条第16号に定める社外監査役です。	
8	従業員	従業員数	111名	
- 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)	1,929,357,669円(2021年12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)	398,573,164円(2021年12月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	273,853,860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:%)	80.8%(2021年12月期)
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:%)	有利子負債無し(2021年12月期)

(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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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	支払利息なし(2021年12月期)
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	有り 東京証券取引所グロース
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	①会計監査人による会計監査
17		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					
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	アイテック阪急阪神株式会社(51.0%) 清水 亘(6.7%) 及川 英夫(4.3%) 株式会社SBI証券(4.2%) 株式会社日本カストディ銀行(信託口)(3.5%)
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	三井住友銀行 飯田橋支店
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	新経済連盟
- 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	小林幹彦(常務取締役、コーポレート本部分掌役員)
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	コンプライアンス委員会
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○	情報取扱規程
			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	無し
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		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	有り ・Cuenote 共通サービス 運営要綱
			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		サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	Cuenote Auth
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	2022年5月18日
			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)		2022年5月18日: 認証サービス「Cuenote Auth」を提供開始 ~ SMS・IVRによる認証プロセスをワンストップで提供 ~
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

(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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
30	サービス内容  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	Cuenote Auth(キューノート オース)は、SMS(ショートメッセージ)・IVR(音声自動応答)を利用したセキュアな認証を、API連携で簡単に実装できる認証サービスです。国内キャリア直収の高品質なSMS送信により、サービス登録・ログイン等の際の二要素認証をサポートします。 また、Cuenote Authは以下の特徴を備えております。 ・認証プロセスに必要な認証コードの生成、認証処理などを提供し、開発工数を低減できる。 APIにリクエストするだけで、「認証コードの生成」、「SMS・IVRによる認証コードの通知」、「認証処理」、「結果の取得」など、一連のプロセスを実行させることができるため、導入時の開発工数が低減できます。 ・SMSが受信できないユーザー宛てにIVRによる認証をサポートしていること。 IVR連携機能(オプション)を利用することで、SMSの受信をサポートしない電話番号(固定電話回線)に対して、音声発信により認証コードを通知することができます。 ・認証済みの端末は一定期間「再認証不要」とでき、コストの抑制が可能なおこと。 最後に認証を行ってから一定期間は同一端末からの認証手続きを不要とすることができるため、通知に必要なSMSやIVRの送信コストを抑制することができます。
		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	カスタマイズ不可
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		電子メール、書面
33	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	必須	無し
		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		無し
		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		無し: 契約終了時は当社から削除証明書を発行する。
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 ・通常問合せ窓口(サービス機能変更に関する問合せ含む) ①窓口名称: Cuenote サポートデスク 受付時間: 当社営業日 10:00~18:00 受付方式: 電話・メール  ②窓口名称: 問合せフォーム 受付時間: 24時間365日 受付方式: Webフォーム ( <a href="https://www.cuenote.jp/inquiry">https://www.cuenote.jp/inquiry</a> )
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	SMS・IVRの従量料金は「送信及び発信が成功した分」、認証料金は「認証成功」のみとなります。
		固定部分の課金方法		認証コード送信チャネルにIVRを利用、且つ発信元番号に0120/0088番号を利用する場合のみ固定コスト(5,000円)が必要。

(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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	初期費用: 無料
		月額利用額		<ul style="list-style-type: none"> <li>■基本利用料 月額利用料: 20,000円(税別)</li> <li>■従量課金                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・認証料金: 2円/1認証あたり(認証成功分のみ課金)</li> <li>・認証コード送信チャンネル利用料                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・SMS 従量料金: 10円/1通</li> </ul> </li> <li>・IVR 発信元番号別利用料                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・0ABJ番号: 0円</li> <li>・0120/0800番号: 5,000円</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
		最低利用契約期間		6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	有り: 最低契約期間に満たずに解約する場合は、解約日以降最低利用期間満了日までの残余期間に相当する利用料金および消費税相当額を違約金として支払う。
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: 解約の月の1か月前
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	実績値: 100.00%(2022年5月18日~2022年7月31日)
		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3、対照参照値: 95%以上
		サービス停止の事故歴		期間: 2022年5月18日 ~ 2022年7月31日 サービス停止の事故歴: 無し
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	有り システム設備の構内ネットワーク上に設置した監視サーバによって、各サーバーのサービス応答状況を、監視項目ごとに5分間隔で確認している。障害の可能性がある場合は監視アラートをオペレーターへ通知する。
		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)	選択	有り システム設備の構内ネットワーク上に設置した監視サーバによって、各システムの動作状況を、サービス項目ごとに5分間隔でパフォーマンスを測定している。
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	有り サーバのリソース状況を監視し、必要に応じてインフラの拡張(メモリー増設、サーバスベックアップ、サーバ台数の増設、上位回線移行やリンク集約化による帯域拡張)及びシステムのチューニングを実施する。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマーク(JIS Q 15001:2017) 認定番号 第10820642号</li> <li>・ISMS(JIS Q 27001:2014(ISO/IEC27001:2013)) 認証番号MSA-IS-102</li> </ul>
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	Cuenote Auth サービス利用規約に明示 ※当社自身が個人情報を収集することはありません。 利用顧客からのサポート要望を契機として、提供を受けた個人情報を取り扱うことはございます。

(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。

※本資料は一般社団法人日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	ソフトウェア環境は、AppScanで確認。OS・ハードウェアは、ツールを使っての診断(rapid7)、ベンダーのリリース情報を定期的に確認。
		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)		アプリケーションの診断の頻度は、製品のリリース毎に実施。アプリケーションの対策が必要になった物は、基本リリース前に修正して提供。ツールを使っての診断、適宜実施し影響度に応じて都度対応。ベンダーのリリース情報、月次で実施し影響度に応じて都度対応。
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	有り 日次1回
		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	日次作業で結果を確認する。
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	無し
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	契約書に添付されませんが、ご利用条件を定めたサービス利用規約により、サービス内容、ASP・SaaS利用者に求められる事項や禁止事項等に関する事が明記されています。
49	サービス 利用量	利用者数	選択	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)
50		代理店数	選択	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数
- 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	Cuenote Auth
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	認証サービスCuenote Auth(キューノート オース)は、SMS(ショートメッセージ)・IVR(音声自動応答)を利用したセキュアな認証を、API連携で簡単に実装できるサービスです。国内キャリア直収の高品質なSMS送信により、サービス登録・ログイン等の際の二要素認証をサポートします。
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	ユミルリンク株式会社
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	無し
		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	HTTPS経由で利用者側システムとの連携が可能な自社APIを搭載・利用可能。
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○	サーバ、ストレージ、ネットワーク機器、アプリケーションを機械監視。 異常時は即時オペレーターへ通知され、24H365Dで対応する。 ・サーバ、ストレージのリソース監視間隔:1分 ・アプリケーションの応答の監視間隔:5分 ・サービスの応答の監視間隔:5分
		障害時の利用者への通知時間	必須○	60分以内
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り アプリケーションのサービス状態を機械監視。 異常時は即時オペレーターへ通知され、24H365Dで対応する。 ・サーバ、ストレージのリソース監視間隔:1分 ・アプリケーションの応答の監視間隔:5分 ・サービスの応答の監視間隔:5分
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	有り NTP
57	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○	有り サーバにウイルス検知ソフトをインストールして自動更新。4~5回/日程度に定義ファイルの有無をチェックしている。

(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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
58	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○	有り: 保存期間: 30日
59	セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔(ベンダーリリースからパッチ更新開始までの時間)	必須○	深刻な影響があるパッチはリリースから24時間以内を目安に適用している。
- 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	IDC(サービス提供拠点)と利用者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	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	Windows OS
		利用するブラウザの種類	必須	*管理画面用推奨環境 Mozilla Firefox 最新版 Google Chrome 最新版 Microsoft Edge 最新  *認証画面用推奨環境 Mozilla Firefox 最新版 Google Chrome 最新版 Microsoft Edge 最新版 iOSを搭載した端末にインストールされた Safari 最新版 Androidを搭載した端末にインストールされた Google Chrome 最新版
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 ファイアウォールを冗長化して設置、不要なポートを閉じている。
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 IPSを冗長化して設置、不正な通信をブロックしている。
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	監視対象外 (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○	有り ID、パスワード IPアドレスによる接続制限
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 第三者によるサーバ証明書を取得し、SSL/TLS通信で利用
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	・保守作業用端末に個人情報データベースが作成されていない ・事のモニタリング ・保守要員の操作を記録したログの点検

(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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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)				
71	施設建築物	建物形態	必須	①否(複合建物) ②専用建物 ③専用建物
72		所在地	必須	①関東 ②九州 ③関西
73		耐震・免震構造	必須	①建築基準法に基づく耐震構造(重要度係数:1.25) ②建築基準法に基づく耐震構造(重要度係数:1.25) ③I類(総合耐震計画基準)
		免震構造や制震構造の有無	必須	①無し(耐震構造) ②無し(耐震構造) ③有り(免振構造)
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	①有り(定格30分以上) ②有り(定格10分以上) ③有り(定格7分以上)
75		給電ルート	必須	①否(同一の変電所からスポットネットワーク方式) ②否(同一の変電所から本線・予備線方式) ③2ルート(異なる変電所)
76		非常用電源	必須	①有り(定格18時間以上) ②有り(定格48時間以上) ③有り(定格48時間以上)
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	①有り(不活性ガス消火設備) ②有り(不活性ガス消火設備) ③有り(N2ガス消火設備)
78		火災感知・報知システム	必須	①有り ②有り ③有り
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	①有り ②有り ③有り
80		誘導雷対策	必須	①有り(非公開) ②有り(非公開) ③有り(60kV)
81	空調設備	十分な空調設備	選択	①専用空調をN+1構成で設置 ②専用空調をN+1構成で設置 ③水冷方式(壁吹き)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	①有り(1年保存) ②有り(1年保存) ③有り(2年保存)
			必須	①有り(24時間、建物管理範囲内の各所に設置、3か月保管) ②有り(24時間(一部モーションキャプチャ)、敷地内の各所に設置、3か月保管) ③有り(24時間、建物管理範囲内の各所に設置、3か月保管)
			必須	①無し ②有り ③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	①無し ②有り(貸し出し用) ③顧客のご要望に基づく
		保管管理手順書の有無	必須	①無し ②利用者の管理事項 ③顧客のご要望に基づく
84		その他セキュリティ対策	選択	①24時間有人警備、ICカードによる認証等を実施 ②24時間有人警備、生体認証、共連れ防止措置等を実施 ③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日本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: 0272-2209, サービス名称: Cuenote Auth, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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				
85	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	窓口名称: Cuenote サポートデスク 受付時間: 当社営業日 10:00~18:00 連絡先: 電話: 03-6820-0511 (サポートデスク直通) email: support@cuenote.ne.jp FAX: 03-6820-0087
		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	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	営業曜日: 土日祝日・当社指定休業日を除く月曜日から金曜日 営業時間: 10時から18時
		メンテナンス実施時間		定期メンテナンスの実施時間はなし。 緊急を要する場合を除き、メンテナンス時は事前に連絡を行います。
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: %)		実績値は管理していない
		応答時間遵守率の実績値 (単位: %)		実績値は管理していない
		基準時間完了率の実績値 (単位: %)		実績値は管理していない
88	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	操作説明、不具合連絡受付 (障害対策、障害時のデータ回復サポート、安定稼働のためのソフトウェア改修及び運用保守)
		サポート手段 (電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、FAX
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	ネットワーク経路の冗長化、サーバー・ストレージの冗長化をしている。 バックアップは専用ストレージを利用している。
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 Cuenote Auth サービス利用規約
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		3週間以前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		電子メール
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り
93	サービス通知・報告	定期報告	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日本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。