

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 (1/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【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 2020/2/20
- 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 salesforce.com, Inc (米国法人) 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1999年(米国法人)
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	21年(米国法人)
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 Salesforce Tower 415 Mission Street, 3rd Floor, San Francisco, CA 94105, United States(米国法人本店住所)
		事業所数(国内、国外)	国内:7 国外(地域主要オフィス、本店含む): 64	
		主な事業所の所在地	国内:東京、六本木、大阪、名古屋、白浜、広島、福岡 国外:米国、カナダ、アルゼンチン、キシコ、ブラジル、ルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、アイルランド、イタリア、オランダ、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス、イスラエル、モロッコ、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、中国、インド、韓国など	
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 セールスフォース・ドットコムは、顧客関係管理(CRM)のグローバルリーダーであり、デジタル時代において企業と顧客を近づけるお手伝いをしています。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 Marc Benioff (マーク・ベニオフ 米国法人代表者) 小出 伸一 (日本法人代表者)
			代表者写真	選択 右記リンク内にて米国法人代表者写真閲覧可能
			代表者年齢	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 セールスフォース・ドットコムを設立以前に、ベニオフは13年間 Oracle Corporationに在籍し、社歴上最も年齢の若いバイスプレジデントにも就任していました。14歳の時、ベニオフが開発した最初のソフトウェア「How to Juggle」を75USドルで販売しました。15歳の時には彼が最初に立ち上げた会社であるビデオゲーム制作会社「Liberty Software」を設立しました。 ベニオフは、現在自身が評議員(the Board of Trustees)を務めている南カリフォルニア大学(University of Southern California)において、1986年に経営学の学士号を、2014年には同大学で文学の名誉学位を取得しています。	
7	役員	役員数	12名(米国法人)	
		役員氏名及び役職名	選択 Marc Benioff, Chairman & CEO Parker Harris, Co-Founder Mark Hawkins, President and Chief Financial Officer Elizabeth Pinkham, Executive Vice President, Global Real Estate Tony Prophet, Chief Equality Officer Bret Taylor, President and Chief Operation Officer Amy Weaver, President, Legal and Corporate Affairs, General Counsel and Secretary Alex Dayon, President and Chief Strategy Officer Suzanne DiBianca, Executive Vice President, Corporate Relations and Chief Impact Officer Brad Burns, Executive Vice President and Chief Communications Officer Brent Hyder, President, Chief People Officer	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 49,000名以上 (2020年1月末時点: 日本を含む米国法人の正社員数)

(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 (2/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	170億9800万ドル (2020年1月末時点・日本を含む米国法人の売上高)
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	338億8500万ドル (2020年1月末時点・日本を含む米国法人の資本金)
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	
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	上場あり(米国法人) ニューヨーク証券取引所(2004年6月 ティッカーシンボル: CRM)
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	
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	
- 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	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○	ISO27001含む第三者機関の認証
			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	
		上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	有り	
		上記の文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 (3/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【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				
27	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Lightning Platform (including Force.com), IoT Explorer (including IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (including Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ and Salesforce Billing
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	2/1/2000
		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)		2000/03/20, 2000/05/15, 2000/07/18, 2000/10/16, 2001/01/13, 2001/03/09, 2001/06/15, 2001/09/14, 2002/01/18, 2002/05/18, 2002/09/28, 2003/02/08, 2003/06/21, 2003/11/22, 2004/04/10, 2004/07/10, 2004/11/13, 2005/07/11, 2005/12/03, 2006/07/14, 2007/01/13, 2007/03/11, 2007/08/12, 2007/11/11, 2008/02/17, 2008/06/15, 2008/10/12, 2009/02/15, 2009/6/14, 2009/10/11, 2010/3/7, 2010/6/13, 2010/10/10, 2011/02/13, 2011/06/05, 2011/10/16, 2012/02/12, 2012/06/10, 2013/02/10, 2013/06/16, 2013/10/13, 2014/4/20, 2014/7/19, 2014/10/19, 2015/2/15, 2015/6/14, 2015/10/18, 2016/2/14, 2016/6/11, 2016/10/15, 2017/2/11, 2017/6/10, 2017/10/14, 2018/2/10, 2018/6/09, 2018/10/13, 2019/2/09, 2019/6/15, 2019/10/12, 2020/2/15
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 ASP基盤サービス
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	セールスフォース・ドットコムは、Sales、Service、Marketing、Commerce、といった顧客との接点を360度視点で包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。
		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>		App Exchange AppExchange は、世界最高水準のビジネスアプリのマーケットプレイスです。AppExchange のアプリは Salesforce 用にカスタマイズされており、あらゆる業種、あらゆる業務で Salesforce の拡張を実現します。この定評あるアプリのエコシステムをご利用いただく、多数のインストール実績とカスタマーレビューをもとに、業務に最も適したアプリが探し出せます。また、AppExchange は単なるビジネスアプリではありません。AppExchange では、お客様が Salesforce の機能を拡張し、アプリを利用してビジネスを発展させるために役立つコンポーネント、コンサルティングパートナー、開発者をご紹介します。
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	ワークフローや承認機能を用いた業務プロセスの自動化、独自のレコードタイプによるカスタマイズ、SalesforceのWebサービスAPIを利用した任意システムとのインテグレーションなど、幅広い機能が利用できます。また業務体系に合わせてSalesforce をカスタマイズすることも可能。カスタムアプリケーションを無制限に構築したり、カスタムタブやカスタムオブジェクトを作成したりできます。
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○	機能停止通知:12ヶ月サポート停止通知:12ヶ月
		告知方法		電子メール、Webもしくは、書面にて通知。

(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 (4/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	なし
		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		Salesforce Servicesに登録されたデータの所有権は全てお客様にあり、お客様自身が自社のデータとコードをエクスポートできます。
		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		Salesforce Servicesに登録されたデータの所有権は全てお客様にあり、契約終了後30日以内にお客様からお申し出があれば、全てのお客様データをダウンロード又はエクスポートすることができます。
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○	カスタマーサポートが問い合わせ窓口になります。アプリケーション内で24時間問合せは受け付けています。
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	サブスクリプション単位課金
		固定部分の課金方法		なし
36	サービス 料金	初期費用額	必須	なし(導入コンサルティングサービスなどを利用した場合は当該費用が別途必要) ユーザー当たりの月額(税抜)*(年間契約) [Sales Cloud] Essentials 3,000円, Professional 9,000円, Enterprise 18,000円, Unlimited 36,000円 [Service Cloud] Essentials 3,000円, Professional 9,000円, Enterprise 18,000円 Unlimited 36,000円 [Salesforce Platform] Lightning Platform Starter 3,000円, Lightning Platform Plus 12,000円 [Einstein Analytics] Einstein Predictions 9,000円, Einstein Analytics Plus お問い合わせください [myTrailhead] myTrailhead 3,000円 [Quip] Starter 1,200円, Enterprise 3,000円, Quip for Salesforce 見積を依頼
		月額利用額		
		最低利用契約期間		原則1年間
		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
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	(自動更新を停止する場合)契約期間が満了する30日以上前まで
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	目標値 99.9% ※実績値の提供: 要NDA
		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2、対策参照値99%以上
		サービス停止の事故歴		現在及び過去30日間のシステム稼働状況およびメンテナンス履歴について、Webサイト https://status.salesforce.com/ で公開。誰でも、いつでも参照可能。

(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 (5/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	
		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)		
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	
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 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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASIP Sante HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE3000) - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL 2 - DoD IL 4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA/HITRUST - IRAP - ISO27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NIST 800-171 - PCI-DSS - Privacy Shield - プライバシーマーク認証 - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials Plus <p>※上記の認証確認には要NDA</p>
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	収集時には必ず利用目的を明示している
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	
		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)		
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	各データセンター拠点毎にリアルタイムにセカンダリーディスクへ複製し、さらに日時でバックアップを各拠点で取得。ならびに、プライマリーデータセンターとセカンダリーデータセンター間ではほぼリアルタイムのデータ複製を実行。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。
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	
47	受賞・表彰歴	ASP・SaaSIに関連する各種アワード等の受賞歴	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 (6/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	<p>弊社サービスでは通常の場合、SLAを提供しておりません。</p> <p>私どもの場合は、ただひとつのシステムから世界中のすべてのお客様にサービスを提供しており、当該システムを常に万全の監視体制のもと運用しています。もしシステムがダウンするような事があった場合、すべての運用監視エンジニアにアラームが発せられます。当該エンジニアは、24時間365日、緊急時に対応できる体制を維持しています。Salesforce Servicesの利用顧客は、特別な追加料金を払うことなく、このような特別な監視体制の恩恵を受けることができます。事実、弊社は99.9%以上の稼働率、平均250ms以下のリクエスト処理時間を実現しており、実際にhttps://status.salesforce.com/で過去30日間の稼働状況を公開しています。</p> <p>私どもは、SLAの提供に関わらず、大規模な投資のもと常に最新の技術を採用しながら、常に最高のセキュリティ、サービス品質を追求しております。</p>
49	サービス利用量	利用者数	選択	
50	サービス利用量	代理店数	選択	日本におけるパートナーは下記サイトで公開しております。 https://www.salesforce.com/jp/partners/partner-finder/overview/ (グローバル https://partners.salesforce.com/)
- 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	<p>Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Lightning Platform (including Force.com), IoT Explorer (including IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (including Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ and Salesforce Billing</p>
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	<p>セールスフォース・ドットコムは、Sales、Service、Marketing、Commerceといった顧客との接点を360度視点で包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。</p> <p>また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。</p>
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	salesforce.com, Inc.
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	<p>Salesforce Platform は、SOAPおよびRESTベースの堅牢なWebサービスAPI等を用いて緊密に連携される未来対応型の統合プラットフォームで、バックオフィスデータシステムの統合、コミュニティの構築などに使用できます。</p>
		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		
54		死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	<p>非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。</p> <p>サービスに異常が認められた場合は、グローバルの運用チームと時間差なく検知することが可能で、グローバル運用チームとは24時間コンタクトがとれる体制。利用者は24時間/365日いつでもtrust.salesforce.comでサービスの状況を確認できます。また、Trustサイトで事前登録することで、ユーザは障害発生等の自動通知メールを受信可能。</p>
		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56		時刻同期	必須	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。

(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 (7/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	Salesforce Servicesでは、ユーザがアップロードできるファイルタイプを制限していません。Salesforce Servicesは、お客様データ(メール、ダウンロードファイル、サーバ上の添付ファイル等を含む)に対するスキャン、変更または検疫を行わず、システムは格納されたデータを、あるエンコード形式のままデータベースに格納します。マルウェアに関する脅威への低減策として、お客様ご自身の環境で最新のウイルス対策やマルウェア対策ソリューションを実行いただくことを推奨します。Salesforceアプリケーションから送信されるメールは、現在、ウイルススキャンは行われていません。 Salesforce Servicesでは本番環境のネットワークレベルでのマルウェア検知を実装しています。具体的には、ネットワーク侵入検知システムはマルウェア関連のネットワークトラフィックを検知するように設定されています(また、継続的に更新されています)。本番システムはワークフロー機能の一環としてメールを受信しますが、システムのアーキテクチャーによってメールに含まれているコードの実行または転送は許可されていないため、これによってSalesforce Servicesのネットワークやアプリケーションが脅威にさらされることはありません。
		記録(ログ等)	必須○	Salesforce Servicesの監査機能は、お客様組織のユーザによるシステムの使用に関する情報を提供します。この情報は、潜在的なセキュリティ問題、または実際のセキュリティ問題の診断に不可欠です。Salesforce Servicesの監査機能自体が組織を保護することはありません。お客様の組織の担当者が定期的にログのレビューを行って潜在的な不正使用を検出する必要があります。インフラストラクチャーログの保管期間等はNDA締結により一部開示可能。
		セキュリティパッチ管理	必須○	セールスフォース・ドットコム社では、リリースごとにすべてのコードについて事前のセキュリティ脆弱性のテストを行い、また定期的にネットワークとシステムの脆弱性をスキャンしています。加えて、第三者機関によるセキュリティアセスメントも定期的に行っています。更新間隔は非公開です。
- ネットワーク				
60	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、日本国内VPN
		推奨回線	必須	データセンター施設におけるインターネットサービスプロバイダーおよび通信事業者との回線接続点が責任分界点となります。データセンターにおける下記のネットワーク対応を実施。 -単一障害点の無い冗長内部ネットワーク -中立なネットワーク - 複数の主要なインターネットサービスプロバイダーと接続し、主要なインターネットハブの近くに位置する -大容量の帯域幅
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	なし: Salesforce Servicesは、できるだけ小さな帯域幅を使用するように設計されているため、高速回線、ダイヤルアップおよびワイヤレスインターネット接続で適切に機能します。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	サポートされるブラウザが動作するデスクトップ、ラップトップ、タブレットまたはスマートフォン(対応機種に制限あり)
		利用するブラウザの種類	必須	サポートされるブラウザは下記サイトで公開しています。 https://help.salesforce.com/articleView?id=getstart_browser_overview.htm
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	各インターネットサービスプロバイダー(ISP)から弊社本番サイトまでの接続性やパフォーマンスを独自に監視し、問題の早期発見、問題の発生部分の切り分け、問題の発生しているキャリアの絞り込みを行うとともに、各ISP様へ障害発生時のログとともに調査を依頼、ISP様で問題発生の実事を早期に認識していただき、早急な解決につながるよう努めています。

(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 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 (8/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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: Salesforce Servicesのユーザ管理は、すべてお客様ご自身で行うことができます。弊社は利用できるライセンス数の発行/削減のみを提供し、お客様のユーザ管理やパスワード管理に関与することはありません。お客様は、ご自身の運用ポリシーおよびセキュリティポリシーに基づきユーザ/パスワードの運用管理、および各ユーザに対する権限の管理が行えます。
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○	Salesforceでは、ユーザを認証する方法をいくつか用意しています。自動的に有効になる方法もあれば、有効にして設定する必要がある方法もあります。こうした幅広いユーザ認証方法を使用すれば、組織のニーズやユーザの使用パターンにあった認証を行うことができます。 幅広いユーザ認証の中には、Salesforceが自動的に有効にする認証方法もあります。こうした方法には、パスワード、Cookie、ID検証などがあります。 一方で、組織のニーズやユーザの使用パターンに合わせて有効にして設定するユーザ認証方法もあります。こうした方法には、2要素認証、シングルサインオン、私のドメイン、ネットワークベースのセキュリティ、セッションセキュリティ、カスタムログインフロー、接続アプリケーション、デスクトップクライアントアクセスなどがあります。
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	セキュリティ 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	幅広いユーザ認証の中には、シングルサインオン、2要素認証、ネットワークベースのセキュリティ、デバイスの有効化、接続アプリケーション等があり、Salesforce Servicesのお客様データとアカウントを不正アクセスから保護するために役立ちます。 ・シングルサインオン シングルサインオン(SSO)を使用すると、ユーザが1回のログインで複数の承認済みネットワークリソースにアクセスできます。企業ユーザのデータベースまたはクライアントアプリケーションに対してユーザ名とパスワードを検証でき、リソースごとに個別のSalesforce管理のパスワードは必要ありません ・2要素認証 2要素認証は、組織のユーザアカウントを保護する最も効果的な方法です。Salesforceシステム管理者は、すべてのユーザログインで第2レベルの認証を必須にすることで組織のセキュリティを強化します。 Salesforce Authenticatorはモバイルデバイス用の2要素認証アプリケーションであり、Salesforceアカウントおよびデータを保護するセキュリティが強化されます。バージョン3では、信頼できる場所をインテリジェントに保存できるため、時間の節約と完全性の確保を実現できます。通常の2要素認証に使用しているデバイスにアクセスできない場合は、仮のID確認コードの提供をSalesforce管理者に依頼します。このコードは1~24時間有効です。管理者が有効期限を設定しますが、必要なくなった場合にはユーザが期限前にコードを期限切れにすることができます。 ・ネットワークベースのセキュリティ ネットワークベースのセキュリティは、ユーザがログインできる場所と時間を制限します。ネットワークベースのセキュリティを使用すると、攻撃者による攻撃の機会が制限され、また攻撃者が盗まれたログイン情報を使用することが困難になります。 ・デバイスの有効化 デバイスの有効化では、ユーザがIDの検証に使用したデバイスに関する情報を追跡します。ユーザが不明なブラウザまたはアプリケーションからSalesforceにアクセスすると、IDの検証が促されます。デバイスの有効化では、ユーザ名とパスワードによる認証の上にセキュリティ層がさらに追加されます。 ・接続アプリケーション 接続アプリケーションは、APIや標準プロトコル(SAML、OAuth、OpenID Connectなど)を使用して、外部アプリケーションをSalesforceに統合できるようにするフレームワークです。接続アプリケーションではこうしたプロトコルを使用して、外部アプリケーションの認証、承認、シングルサインオン(SSO)の提供を行います。

(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 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 (9/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容		
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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASIP Sante HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE3000) - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL 2 - DoD IL 4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA/HITRUST - IRAP - ISO27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NIST 800-171 - PCI-DSS - Privacy Shield - プライバシーマーク認証 - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials Plus <p>※上記の認証確認には要NDA</p>		
- 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	Salesforce Servicesは、最高水準のデータセンター施設内の専用スペースに配置されています。これらの施設では通信事業者レベルの管理が行われています。	
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	利用するインスタンスによって変化します。日本のお客様に関しては、標準では日本国内の2拠点(関東および関西)の組み合わせになります。	
73		耐震・免震構造	耐震数値		必須	現地の地震、暴風雨、水害のリスクを考慮して設計された建物。数値に関しては非公開(NDA締結により一部開示可能)。
			免震構造や制震構造の有無			日本国内のデータセンター施設は免震構造有り
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	N+1冗長構成の非常用自家発電機およびUPSシステム有り。電力供給時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)	
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	非公開。NDAの締結により一部開示可能。	
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	N+1冗長構成の非常用自家発電機と施設内燃料貯蔵設備有り。非常用電源の稼働時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)	
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	超高感度煙検知システム(VESDA) 二重アラーム、二重インターロック、マルチゾーン、窒素ガス式消火設備	
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	火災検知システム: 有 超高感度感知設備(VESDA)を配備	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	非公開。NDA締結により一部開示可能。	
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	非公開。NDA締結により一部開示可能。	

(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 (10/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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
82	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	巡回警備と周囲監視を含む、24時間の有人セキュリティ 生体認証を含む多要素認証による入退管理 保管期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)
		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		施設および施設周囲のビデオ監視。保存期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)
		個人認証システムの有無		有り;個人毎に発行される非接触型カードおよびバイOMETRICSによる2要素認証装置が設置されています。
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	バックアップはデータセンターのコロケーション区画内でディスクベースの重複排除アプライアンスを用いて日次でバックアップされています。バックアップがデータセンター外に持ち出されることはなく、媒体の耐用期間終了後は安全確実に破棄します。
		保管管理手順書の有無		有り
84	セキュリティ 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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを受けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASIP Sante HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE3000) - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL 2 - DoD IL 4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA/HITRUST - IRAP - ISO27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NIST 800-171 - PCI-DSS - Privacy Shield - プライバシーマーク認証 - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials <p>※上記の認証確認には要NDA</p>

(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 (11/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
85	サービスサポート	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	電話、Web、電子メールによる問合せが可能。連絡先は契約締結後お客様に開示
	連絡先	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 サービス窓口 (苦情受付)		IQVIAソリューションズ ジャパン株式会社 株式会社アグレックス 日本アイ・ビー・エム株式会社 株式会社アイ・エム・ジェイ アライブ株式会社 アンダーワークス株式会社 株式会社アイデアシーディー 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 株式会社ウフル エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 SCSK株式会社 SBテクノロジー株式会社 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ九州 NECソリューションイノベータ株式会社 NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 株式会社AGSコンサルティング オリックス株式会社 株式会社オージス総研 株式会社オブページ キヤノンマーケティングジャパン株式会社 株式会社グルーゼント コニカミノルタジャパン株式会社 コネクシオ株式会社 コムチュア株式会社 株式会社サイバー・コミュニケーションズ 株式会社サンブリッジ 新日鉄住金ソリューションズ株式会社 株式会社ソフト・セブン コンサルティング システムプラザ株式会社 株式会社システムフォレスト シナジーマーケティング株式会社 JFEシステムズ株式会社 株式会社JSOL JBCC株式会社 スパークジャパン株式会社 株式会社ZUU ZENoffice株式会社 SALES ROBOTICS株式会社 SB C&S株式会社 大日本印刷株式会社 ダイワボウ情報システム株式会社 TIS株式会社 株式会社テラスカイ 株式会社ディレクタス 株式会社電通国際情報サービス 株式会社電通デンタル トヨタコネクティッド株式会社 toBeマーケティング株式会社 トライコン株式会社 transcosmos online communications株式会社 日本電気株式会社 日本事務器 日本ユニシス株式会社 ネットイヤーグループ株式会社 株式会社日立ソリューションズ 富士通株式会社 富士ソフト株式会社 プリッジインターナショナル株式会社 富士ゼロックス株式会社 freee株式会社 株式会社ベルシステム24 株式会社ベリーベストサポートオフィス 丸紅情報システムズ株式会社 丸紅ITソリューションズ株式会社 みずほ情報総研株式会社 三井情報株式会社 株式会社ミッドランドITソリューション 株式会社メンバーズ 株式会社ユー・エス・イー ユニファイド・サービス株式会社 株式会社ランドコンピュータ 株式会社リコー 株式会社リンクオフ 株式会社両備システムズ 株式会社WorkVision

(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 (12/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	<p>ベーシック: 平日9:00-17:00</p> <p>プレミア: 平日9:00-18:00(24/7、緊急* 日本の営業時間以外で緊急対応が必要な場合にはお電話ください)</p> <p>Marketing Cloudベーシック: 平日平日9:00-17:00</p> <p>Marketing Cloudプレミア: 平日9:00-18:00 (緊急* 平日:24時間、土日祝日および12月31日~1月3日:午前9時~午後9時、その他の時間帯:海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます)</p> <p>Pardotベーシック: 平日9:00-17:00、土日祝日および年末年始12月30日~1月3日を除きます、その他の時間帯:海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます</p> <p>Pardotプレミア: 平日9:00-18:00、土日祝日および年末年始12月30日~1月3日を除きます、その他の時間帯:海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます</p>
		メンテナンス実施時間		<p>https://status.salesforce.com/ の特定のインスタンスから MAINTENANCE を参照することにより、当該インスタンスのメンテナンス予定を確認</p>
87	サポート対応	サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)	選択	
		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	設定作業や利用方法に関するご相談、利用状況チェック、システム管理者サポート、メンテナンス・障害問い合わせ等
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、質問登録Webサイト、電子メールなど
89	サービス保証・継続	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	<p>冗長性と拡張性 Salesforceサービスは拡張性と冗長性に優れているため、需要の変動やユーザの増加にも対応できるうえ、長時間のサービス停止リスクも大幅に軽減されます。設計面では、ネットワークの負荷分散、アプリケーションサーバのプール、およびデータベースのクラスタ化を特徴とします。</p> <p>障害回復 すべてのお客様データは、安全なプライマリーデータセンターに保管され、セキュアなリンクを介してセカンダリーデータセンターに複製されます。この設計により、プライマリーデータセンターが壊滅的損害を被った場合にもSalesforce Servicesを迅速に回復できます。</p> <p>バックアップ 障害回復機能に加え、お客様データはセカンダリーデータセンターにもバックアップされます。バックアップがこのデータセンター外へ持ち出されることはないため、紛失リスクが軽減されます。</p>
90	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: マスターサブスクリプション契約

(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。

※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 (13/13)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【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	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○	Salesforce Servicesのシステムはすべて多重化されており、メジャーバージョンアップ以外のメンテナンスは基本的に、サービス停止を伴うことなくオンラインで実施しておりますが、止むをえず停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます。) また、メンテナンスの実施は週末の早朝等、極力お客様へ影響がない時間帯を選んで実施いたします。
		告知方法		緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます)
		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○	サービス提供に影響を与えるような問題が発生した場合は、プレミアサポート契約を締結されているお客様に対しあらかじめ決められた時間内に応答いたします。尚、システムの運用状況については、システムの状況 (https://status.salesforce.com/)にてご参照いただけます。
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	現在および過去30日間の稼働状況については、24時間365日いつでもTrust/Stausサイト (https://status.salesforce.com/) からご確認いただけます。

(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 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。