

# 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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan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	開示情報の年月日(西暦)	必須 2022/4/15
- 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 富士通Japan株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1947年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	74年
4	事業所	事業者の本店住所・郵便番号		必須 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2(汐留シティセンター)
		事業所数(国内、国外)		本社・営業拠点・事業所: 国内67カ所
		主な事業所の所在地		北海道、埼玉、福島、長野、東京、千葉、神奈川、愛知、静岡、石川、大阪、広島、香川、福岡
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 自治体、医療・教育機関、および民需分野のソリューション・SI、パッケージの開発から運用までの一貫したサービス提供。AIやクラウドサービス、ローカル5Gなどを活用したDXビジネスの推進。
- 人材				
6	代表者	代表者氏名		必須 砂田 敬之
		代表者写真		
		代表者年齢		60歳
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		選択 1984年4月 富士通株式会社入社 2007年4月 同社 自治体ソリューション事業本部ソリューション企画部長 2011年4月 同社 行政第二ソリューション事業本部シニアディレクター 2013年4月 同社 行政システム事業本部長 2016年4月 同社 官公庁システム事業本部長 2017年4月 同社 執行役員 グローバルサービスインテグレーション部門 社会インフラビジネスグループ 官公庁システム事業本部長 2017年10月 同社 執行役員 グローバルサービスインテグレーション部門 社会インフラビジネスグループ 第三システム事業本部長 2018年4月 同社 執行役員 グローバルサービスインテグレーション部門 社会インフラビジネスグループ 第三システム事業本部、第四システム事業本部、第二開発センター担当 2019年1月 同社 執行役員常務 テクノロジーソリューション部門 パブリックサービスビジネスグループ長 2020年4月 同社 執行役員常務 株式会社富士通マーケティング 代表取締役副社長 (兼)JAPANリージョン JAPANビジネスグループ副グループ長(デリバリー担当) 2020年10月 同社 執行役員常務 富士通Japan 株式会社 代表取締役副社長 (兼)JAPANリージョン JAPANビジネスグループ副グループ長(デリバリー担当) 2021年4月 富士通Japan 株式会社 代表取締役社長
経営者				

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
7	役員	役員数	選択	13名
		役員氏名及び役職名		代表取締役会 長窪田雅己(Masaki Kubota) 取締役副会長 広瀬敏男(Toshio Hirose) 代表取締役社長 砂田敬之(Takayuki Sunada) 取締役執行役員常務 江口義明(Yoshiaki Eguchi) 浦田幸輔(Kousuke Urata) 取締役執行役員 増山健二(Kenji Masuyama) 執行役員常務 竹岡ゆかり(Yukari Takeoka) 執行役員 前田達也(Tatsuya Maeda) 国分 出(Iduru Kokubu) 江馬 敏(Satoshi Ema) 佐藤彰彦(Akihiko Satou) 常勤監査役 鈴木伸二(Shinji Suzuki) 監査役 青山兼三(Kenzo Aoyama)
8	従業員	従業員数	選択	連結:11,000名(2022年3月末)
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	必須	266,234,000,000 (2021年3月期)
10		経常利益	選択	7,535,000,000 (2021年3月期)
11		資本金	必須	¥12,220,000,000
12		自己資本比率	選択	
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	選択	
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	選択	
15	財務信頼性	上場の有無	選択	無し
16		財務監査・財務データの状況	選択	①
17		決算公告	選択	実施:電子公告 掲載される貸借対照表、損益計算書およびその他の法律上定められた公告は、定款第5条の定めに基づき、ホームページ上に掲載することにより行っております。ただし、やむを得ない事由により長期間ホームページ上に掲載することができないときは、官報に掲載いたします。
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	大株主の名称(上位5株主程度)、及び各々の株式保有比率
19	取引関係	大口取引先	選択	大口取引先の名称
20		主要取引金融機関	選択	主要取引金融機関の名称
21		所属団体	選択	所属している業界団体、経済団体等の名称

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	代表取締役社長 砂田 敬之
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	部署:有『法務・リスク・コンプライアンス部』 委員会:有『リスク・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○	情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティガイドライン等の文書にて規定しています。
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		経営陣の承認有り
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	SMSプロセスフロー他	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		経営陣の承認無し	
- 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	FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice
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	1997/7/1
			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)		有 (2002/5/21、2002/11/26、2003/9/1、2004/6/15、2004/11/15、2006/2/20、2011/6/24、2012/2/24、2014/7/1、2019/2/1)
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	Webを活用して手軽に情報共有が実現できるASP/SaaS型のグループウェアです。企業内や企業間での業務/情報の共有、社外からの情報収集に利用できる各種機能(掲示板、会議室、ライブラリ、スケジュール管理、施設予約、ワークフロー、回覧板、メール、Webメール、メーリングリスト、ドメイン取得維持管理、DNSサーバ維持管理)を提供します。運用開始後も電話、メール、Webサイトからの情報発信による多彩なサポートを実施しております。今後も、豊富な実績から得たノウハウとお客様からのご要望を活かし、より使いやすいサービスを提供してまいります。	
		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	有 デザインの変更、入力/表示項目の拡張などを自由に行えます。	

(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 (4/8)

認定番号: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan株式会社

【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	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○	変更時: 1ヶ月前 終了時: 12ヶ月前	
		告知方法		管理者様向けのWebサイトならびにメールによって告知いたします。	
		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	無: 但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、同等サービスへの移行支援を行います。	
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	無: 但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、同等サービスへの移行支援を行います。				
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	無: 但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、対応します。				
33	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	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	必須	無: 但し、契約条項ならびにサービス仕様書記載内容に準拠し、双方での別途協議により、同等サービスへの移行支援を行います。	
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○	有: ASPサポートデスク 9:00~17:30(弊社営業日)
35	課金方法	従量部分の課金方法		必須	従量部分の課金は有りません。
		固定部分の課金方法	基本機能、オプション機能の利用数により課金致します。初期契約数を超える場合には、追加契約が必要です。		
36	サービス料金	初期費用額	必須	初期費用なし オプションサービス、代行サービス、操作説明サービスは別途、初期費用が発生致します。	
		月額利用額		基本料金として、下記の料金を、毎月お支払いいただけます。 ・WebOffice Plus(メール有り) 20ID:18,000円～ ・オプションサービス、代行サービス、別途、月額利用額が発生致します。	
		最低利用契約期間		ご契約後、12ヶ月間を最低利用契約期間とさせていただきます。	
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: 最低利用契約期間内に解約される場合は、最低利用契約期間の残月数分の月額利用額を一括でお支払い頂きます。	
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: 1ヶ月前のお申込みが必要です。	
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: 2021年4月1日 ~ 2022年3月31日 稼働率: 99.94%	
		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		2021年度の実績では、サービス障害が6件発生いたしました。(ハードウェア障害: 0件、ソフトウェア障害: 6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	監視エージェントによって、各サーバリソースの負荷状況を5分インターバルで確認している。問題が発生した場合、オペレータ通知を行う。	
		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)		インターネットを経由して自動でアプリ操作を実施し、レスポンス値を監視している。所は、検知場所はサービス監視室で、インターバルは5分。異常を検知した場合、オペレータが手順に従い実際の操作を実施した上で、システム管理者に通知する。	
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	サーバのCPU利用率70%、ロードアベレージ5以上に定期的に達した場合、サーバ増強計画を策定し半期単位で増強実施。	

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
42	サービス品質	認証取得・監査実施	選択	ISMS取得 (BSI) 認証登録番号IS87932 ITSM所得 (BSI) 認証登録番号ITMS514768	
43		個人情報の取扱い	必須	お客様の本人確認のための情報、お客様に対して当社が発行する利用者ID/パスワード通知書に記載する情報、お客様との契約、契約更改、連絡先情報などに利用致します。	
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	Webサーバ、APサーバ、DBサーバ、メールサーバ
			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回及び構成変更都度を実施。対策が必要な場合は、その都度対応(パッチ適用、ソフトウェアのポート番号変更等)
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	バックアップ専用サーバを設置し、日次処理で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	バックアップデータは2世代管理となっています。
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	
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	ASPIC主催「ASP・ITアウトソーシングアワード2006」ノミネート賞受賞
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	契約書に添付	
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	FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice	
		主要ソフトウェアの概要	必須	Webを活用して手軽に情報共有が実現できるASP型グループウェアです。 ○ トップ画面の画像変更やレイアウト変更も自由に可能 ○ 掲示板など閲覧ログも画面で確認可能 ○ カスタマイズや権限設定が豊富なスケジューラ ○ カスタマイズや権限設定が豊富な施設予約 ○ 自由なフォーム画面作成によるワークフローも可能 ○ 迷惑メールや保存などオプション豊富なメールサービス	
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	富士通Japan株式会社	
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	
		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		無し	
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○	一定の間隔で死活監視を実施しています。	
		障害時の利用者への通知時間		障害が発生した場合、下記のとおりご利用のお客様へ通知いたします。 当社営業日の9:00から17:00の間に発生した障害:60分以内 上記以外の時間帯に発生した障害:120分以内	

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan株式会社

【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	障害監視を実施しております。
56		時刻同期	必須	NTPによる時刻同期を実施しています。
57		ウイルスチェック	必須○	ウイルスチェックは常時実施しています。また、ウイルス対策ベンダーから新たなパターンファイル(ワクチン)が公開されていないかどうかの確認を毎時実施しています。
58		記録(ログ等)	必須○	利用状況(ログイン/ログアウト)ログや、例外処理(エラー発生等)に関するログを取得しています。また、取得したログは原則として3ヶ月間保管します。
59		セキュリティパッチ管理	必須○	3ヶ月以内で適用します。
- 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
		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	お客様がサービスへの接続に利用する回線等につきましては、当サービスのご提供範囲外となっておりますので、別途ご用意頂く必要がございます。なお、お客様ご利用環境(回線/パソコン)等の問題により、サービス利用に支障が発生いたしましても、責任は負いかねますので、ご了承ください。
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:グローバル側通信における帯域についてはユーザーが利用されるサーバータイプによって異なりますが、実際の速度についてはベストエフォートでの提供となります。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	当サービスでは、以下のOSでご利用頂くことが可能です。 Windows7 SP1 Windows8.1 Windows10
		利用するブラウザの種類	必須	当サービスでは、以下のブラウザでご利用いただくことが可能です。 Internet Explorer11
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	各サーバにおいてニフクラで提供している「ファイアウォールグループ」を設定することで不正アクセスを防止しております。
64		不正侵入検知	必須	ニフクラのサービス管理のためのネットワークはユーザーのサービス利用のものとは分離しています。また、必要な通信のみを許可し、ウイルス対策ソフトや不正アクセス検知装置、迷惑メールフィルタ等の技術的な対策を実装しています。
65		ネットワーク監視	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	必須○	有
67		ユーザ認証	必須○	ID/パスワードによる認証となります。
68		管理者認証	必須○	有
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	パスワード規約の整備、アクセスログ採取を実施しています。
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	

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan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	データセンター専用建物か否か	必須 専用
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・関東地域
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須 震度7 耐震構造、免震構造
	免震構造や制震構造の有無			
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有り、供給時間は非公開
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 電源は冗長構成を有しています
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:連続稼働時間は非公開
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: ガス系(窒素ガス)
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)
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(避雷器設置)
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 ・空調設備は24時間365日で適切な稼働可能であり、停電時においても無停止で稼働継続可能 ・集中監視 ・災害時の継続運転 ・水漏れ委検知が可能
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:データセンター及び、本社では、入退館、指定エリアへの入退室が可能な従業者を限定しており、厳格な本人認証の上、持ち込み品の制限、記録の取得などの入退室管理を行っています。 有り:監視カメラを設置し、稼働時間と監視範囲を定めて監視しており、映像をあらかじめ定められた期間保存しています。保存期間は非公開
			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	
		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 有り:富士通グループの規定に則り実施しています。	
		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	

(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: 0003-0805, サービス名称: FUJITSU ビジネスアプリケーション AZCLOUD SaaS WebOffice, 事業者名称: 富士通Japan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	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	サービス窓口に関しましては、ご契約後にお客様へご通知申し上げます。
		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		なし
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	9:00~17:30(弊社営業日)
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外に実施致します。
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:%)
				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	当サービスにおける利用/操作方法等のQAやログ調査依頼に対するQA及び障害等のトラブル対応を行います。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、メール、Webサイトによる情報公開等、多様なサポートを提供します。
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	利用者アクセス関連サーバに対する負荷分散及び、データベースサーバ/アプリケーションサーバの冗長化を行っています。
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	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
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		サービスに関するメンテナンス作業を行う際は、原則として1ヶ月前にメールでご通知申し上げます。また、サポートサイトでの告知も同時に実施します。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		メールならびにサポートサイトで告知いたします。
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有:但し、セキュリティ事象などのメンテナンスの緊急性が有る場合に限りです。
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	無:但し、サービスの稼働状況や障害発生履歴等はサポートサイトで常時ご確認頂けます。

(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。