

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: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【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 2019/5/26
- 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 株式会社内田洋行
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1941年(創業 1910年) 77年
4			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒104-8282 東京都中央区新川二丁目4番7号 主要拠点: 国内12箇所 東京(中央区、江東区)、大阪、札幌、福岡、仙台、横浜、名古屋、京都、神戸、広島
	事業所数(国内、国外)			
	主な事業所の所在地			
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 <公共関連事業> 大学・小中高市場へのICTシステムの構築・機器販売、教育機器の製造・販売、教育施設への空間デザイン及び家具販売、官公庁自治体への基幹業務ならびにICTシステム構築及びオフィス関連家具の製造・販売・デザイン・施工 <オフィス関連事業> オフィス関連家具の開発・製造・販売及び空間デザイン・設計・施工、事務用機械・ホビークラフト関連製品の製造・販売及びOA機器の販売 <情報関連事業> 企業向け基幹業務システム設計・構築及びコンピュータソフトの開発・販売、ソフトウェアライセンス及びIT資産管理の提供・販売、情報機器・ネットワークの設計・構築・保守・販売 <その他> 教育研修事業、人材派遣事業、不動産賃貸事業、各種役務提供等
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 大久保 昇
			代表者写真	選択 記述有り(*)
			代表者年齢	選択 記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 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	選択 記述有り(*)	
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 92.370百万円(平成30年7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 5,000百万円
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 記述有り(*)
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(*)

(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 (2/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【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	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(*)
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	記述有り(*)
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	書類類	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○	以下の文書にて、規定しております。 ・内田洋行グループ情報セキュリティガイドライン ・個人情報保護基本規定
			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	記述有り(*)
			上記の書類の経営陣による承認の有無		記述有り(*)
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	無し
			上記の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		サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	ウチダ公共クラウドサービス
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	2012/1/31
			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)		なし
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。

(*) 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 (3/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称:ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【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	必須	ウチダ公共クラウドサービスは、ポータルサイトを中心に、自治体・学校・地域をシームレスかつ安全・安心に結びつけ、新しい価値を創造する公共クラウドサービスです。コンテンツの提供だけでなく、理想的な運用計画の立案や、導入後の運用支援など、サービス全体のマネジメントも行います。学校や自治体のお客様にとって、より効率的で使いやすいワンストップクラウドサービスをご提案します。 【柔軟性】 公共専用クラウドサービスのため、導入が容易です。必要なサービスを選択して利用可能です。 【拡張性】 利用状況に合わせてサーバースペックの変更が可能です。突発的な需要増への対応が可能です。 【安全・安心】 国内の実績あるデータセンターを採用しています。業務システムの運用を考慮したセキュリティ設計です。 【運用最適化】 日々のバックアップなど運用管理負荷を削減します。障害時でも安心なリモート監視、サーバーの遠隔操作が可能です。 【主なサービス】 共通: 学校・自治体ホームページ、ヘルプデスク、IT資産管理、データバックアップ、他 教育: コンテンツ配信、デジタル職員室、デジタル校務、他 自治体: 財務会計、行政文書管理、行政マネジメント、他
		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	個別カスタマイズは行なっていませんが、豊富な導入オプションサービスをご用意しております。サブシステムの導入や機能の追加、他システム連携や帳票レイアウトの調整等、多彩なオプションサービスの中から選択することで、お客様の運用に適用させることが可能です(ご契約時にご相談となります)。
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○	サービス終了: 6ヶ月前 サービス変更: 3ヶ月前
		告知方法		ポータルサイトの案内に掲示します。必要に応じて、お客様担当者への直接メール、TEL、文書通知を行います。
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: お客様の継続意思や方針を確認させていただき、それに合わせて個別にご提案します。
		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		有り: 対応策は以下のとおりです。 ・オンプレミスへの移行 ・自社の別サービスへの移行 ・他社の別サービス紹介 ・サービス利用の終了 など
		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: 返却対象は各業務ごとに定義され、XML形式ファイルで返却を行います。レイアウトは一般財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)が定義する中間標準レイアウト仕様でご提供します。
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○	有り: 担当営業窓口及びウチダ公共クラウドサポートセンターにて実施します。クラウドサポートセンターは平日(8:30-17:30)メール、TELで対応します。
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	無し
		固定部分の課金方法		契約時に定めた金額を月額料金として課金します。
36	サービス料金	初期費用額	必須	標準サポートサービス及びオプション選択サポートサービスの内容と導入規模に応じて個別見積となります。
		月額利用額		基本サービス及びオプション選択サービスの内容と導入規模に応じて個別見積となります。
		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。

(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 (4/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
37		解約時ペナルティ	必須	有り: 最低利用契約期間内に解約される場合は、解約希望日から契約満了日までの期間に相当する利用料金を一括でお支払いいただけます。金額はお客様の契約額に応じて個別に積算されます。
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	有り: 受付期限はサービス解約の3ヶ月前までとなります。
39	サービス品質	サービス稼働設定値	必須	2018年5月1日～2019年4月30日 稼働率 99.87% パターン1 稼働率対策参照値は99.5%以上とします。 2018年5月1日～2019年4月30日 事故歴5件(設定ファイル障害2件、データベース関連障害2件、人的作業ミス1件)
40		サービスパフォーマンスの管理	選択	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) 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	選択	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
42		認証取得・監査実施	選択	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
43		個人情報の取扱い	必須	個人情報を収集する際の利用目的の明示 内田洋行全社個人情報保護方針に準じて取扱い、利用目的は当社ウェブサイトにも明示しております。
44		脆弱性診断	選択	診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等) 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	必須	バックアップ実施インターバル 世代バックアップ(何世代前までかを記述)
46		バックアップ管理	選択	バックアップ確認のインターバル
47		受賞・表彰歴	選択	ASP・SaaSに関連する各種アワード等の受賞歴
48		SLA(サービスレベル・アグリーメント)	必須	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 お客様のお求めに応じ、添付します。添付の際は、本開示項目を基本としたSLAを添付します。
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

(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 (5/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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	e-ActiveStaff内部総合デジタル校務
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	e-ActiveStaff内部総合シリーズは、個別業務にとどまらず、シームレスな連携により、総合的な内部情報システム環境を構築、これからのまちづくりに向けた情報基盤をご提供します。拡張性・柔軟性に優れ、誰にでも使いやすいことが特長です。デジタル校務システムは教職員の校務処理の負担を軽減するために、様々な機能をご提供します。手書きで処理していた仕事が効率化される他、データを活用することにより、きめ細かい指導に役立ちます。
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	株式会社内田洋行
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	選択	記述有り(*)
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	アプリケーション、ミドルウェアを対象とし、正しく応答するかどうかの監視APIを独自に整備し、こちらのAPIに対して15分ごとに監視しております。またサーバ・ストレージを対象とし、データセンタ側の仮想基盤プラットフォームの仕組みにより、常時監視しております。
		障害時の利用者への通知時間	必須○	障害が発生した場合、2時間以内に利用者へ通知します。
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り:本サービスでは障害監視を行なっております。15分毎に障害監視を行い、管理者への通知時間を2時間以内としております。
56		時刻同期	必須	外部NTPサーバーとの時刻同期を実施することでシステム全体の時刻同期を実施しています。
57		ウイルスチェック	必須○	有り:ウイルスチェックを実施しています。パターンファイルの更新間隔は1日1回となります。
58		記録(ログ等)	必須○	有り: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
59		セキュリティパッチ管理	必須○	月に1度、OSのパッチおよびアプリケーションのパッチを適用し、セキュリティ向上ならびに機能向上を図っています。更新間隔は最大1ヶ月となります。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	専用線・VPN・インターネット・LGWANを選択可能です。
		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につきましては、対象範囲外とさせていただきます。従いまして、お客様のご利用環境(端末機器/回線等)に起因してサービス接続に支障を生じた場合は、責任の範囲外とさせていただきます。
61		推奨帯域	必須	有り:ベストエフォート10Mbps以上を推奨します。
62		推奨端末	必須	本サービスはPCからの利用を想定しております。対象となるOSは、MicrosoftWindowsクライアントOS、対象バージョンはマイクロソフト社サポートライフサイクルに準じます。但し、最新のOSについては、動作検査を事前に行った後に推奨を決定します。
		利用するブラウザの種類	必須	本サービスは、InternetExplorerにてご利用可能です。対象バージョンはマイクロソフト社サポートライフサイクルに準じます。但し、最新のブラウザについては、動作検査を事前に行った後に推奨を決定します。

(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。

(*) 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 (6/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り:ファイアウォールを設置し、内部、外部に向けて適切なネットワーク制御を実施しています。
64		不正侵入検知	必須	無し:不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入を含めたログについては取得しております。但し、それを検知するしくみは導入しておりません(IPアドレスによるアクセス制限を行なっているため、不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入は事実上起こらないと判断しております)。
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:新規サーバ構築時、またサーバの削除に関する手順の中で、IDやパスワードの運用管理方法を規定しております。新規作成されるアカウントの台帳管理の手順、およびパスワード管理を実施する手順も規程として定めております。
67		ユーザ認証	必須○	ID及びパスワードにて認証を行います。
68		管理者認証	必須○	有り:新規サーバ構築時、またサーバの削除に関する手順の中で、管理者権限の運用管理方法を規定しております。管理者権限のユーザはこのタイミングでのみ作成または削除されることになっており、その手順も規定されております。
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り:サーバ証明書で認証を行い、対策しております。
70	その他セキュリティ対策	選択	記述有り(*)	
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	関東①、関東②、関西はデータセンター専用建物を利用しております。
72		所在地	必須	日本国内、関東に2拠点、及び関西に1拠点、合計3拠点に所在しています。
73		耐震・免震構造	必須	3拠点とも、震度6の耐震強度になります。 関東①ならびに関西は建物免震構造、耐震型二重床となっております。 関東②は耐震構造となっております。
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有り:関東①ならびに関西は、無停電電源装置を設置しております。冗長構成になっており、電力供給時間は最長6時間程度となります。関東②はN+1構成(バッテリー保持時間10分以上、商用給電停電時にも無断で時自動切換え可)
75		給電ルート	必須	関東①ならびに関西は別の変電所を経由した給電ルートが確保されています。関東②は複数経路があります。
76		非常用電源	必須	有り:関東①・関西は、自家発電機を設置しており、連続稼働時間は72時間以上、燃料の供給次第で延長が可能です。なお、自家発電設備についても正系および従系があり、冗長化されています。関東②はN+1構成(ガスタービンエンジンによる自家発電)48時間以上の無給油運転が可能です。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り:3拠点とも、自動消火設備を設置しております。関東①、関西はガス系消火設備です。関東②はガス消火設備(イナージェン)を採用しております。
78		火災感知・報知システム	必須	有り:3拠点とも、火災検知システムを導入しております。関東①、関西は超高感度煙検知システム、新ガス消火設備を設置しております。関東②はIaaS基盤を収容している建物では、熱感知器・煙感知機を設置しているほか、消防法を遵守しており、消防法に適合した熱感知器・煙感知機を設置している。また、防災、防火共に部屋ごとに区画化を実施しております。

(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。

(*) 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 (7/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り:3拠点とも、直撃雷対策を実施しており、雷対策保護レベルI (JIS A 4201)に対応しております。
80		誘導雷対策	必須	3拠点とも誘導雷対策を実施しており、雷対策保護レベルI (JIS A 4201)に対応しております。但し最大対応電圧は非公開とさせていただきます。関東②にはさらに分電盤には漏電遮断機を設置し、漏電および、過電流防止の機能を設置しています。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	記述有り(*)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	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
		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		
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:3拠点とも、個人認証システムを導入しております。関東①、関西は生体認証及びRFIDタグにて実施しております。関東②の建物及び機器室への入退室は、ICカード、生体認証等により、24時間365日管理されます。また、共連れ防止策を実施しております。
		保管管理手順書の有無		関東②ではシリンダ錠による個別施錠ラックにて保管されています。無し:関東①、関西では媒体を必要とするサービスを実施していないため、保管管理手順書は存在しておりません。関東②については詳細非開示ですが、同じく媒体を必要とするサービスは実施しておりません。
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(*)
- 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○	ウチダ公共クラウドサポートセンターを設置しております。 電話番号: 050-3369-8891 電子メール: ml-cloud-support@uchida.co.jp
		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:代理店連絡先はございません。ウチダ公共クラウドサポートセンターを窓口としております。
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	12月29日から1月3日を除く、平日の8:30-17:30にメール、TELにて対応致します。時間外(17:30以降、休日)の対応については、メールにて受付、翌営業日に対応致します。
		メンテナンス実施時間		メンテナンスについては、前項営業時間外に実施しております。
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	記述無し(*)
		放棄率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	以下の範囲でサポートを実施致します。 ・ご契約サービスの仕様および機能について ・ご契約サービスの操作、使用方法について ・ご契約サービスの動作不良・不具合について ・ウチダ公共クラウドサービスのサービス内容について
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、テレビ会議、ポータルサイトによる告知を実施しております。

(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。

(*) 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 (8/8)

認定番号: 0171-1306, サービス名称: ウチダ公共クラウドサービス, 事業者名称: 株式会社内田洋行

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	データセンターにおいて、ハードウェアの二重化を実施しております。
90		事故発生時の責任と補償範囲	必須	有り: 当社の事故責任範囲や補償範囲を記述した文書として、ウチダ公共クラウドサービス利用契約書及びサービス仕様書がございます。
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		定期メンテナンスは月1回を基本とし、次回メンテナンス日をポータルのお知らせ画面にて告知いたします。但し、緊急的なメンテナンスに関しては、この限りではございません。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		ポータルサイトの案内に掲示を行う他、お客様ご担当者様に直接のメールやお電話でもご連絡しております。
92		障害・災害発生時の通知	必須○	有り: 障害発生時には、メール、TEL、ポータルを通じてご連絡を実施しております。 なお災害発生時においても、クラウドデータセンター側での災害監視は常時実施しております。
93		定期報告	必須	無し: 現時点で定期報告は実施しておりませんが、サービスに係る情報は報告書としてまとめており、月次で報告するサービスを計画中です。

(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。

(*) 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。