

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 (1/7)

認定番号:0213-1706, サービス名称:MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称:NTTインターネット株式会社

【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 2019年5月22日
- 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 NTTインターネット株式会社 (法人登記上:エヌ・ティ・ティ・インターネット株式会社)
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1985年
4			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 33年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒141-0031 品川区西五反田2-11-20 五反田ブリックビル9階
			事業所数(国内、国外)	必須 国内:1
	主な事業所の所在地		必須 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 決済サービスプロバイダ、ITソリューションプロバイダとして、お客さまに新たな価値と満足を提供いたします。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 清水 哲司
			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 ¥7,936,279,000(2017年4月1日から2018年3月31日まで)
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 ¥4,000,000,000(2018年3月31日現在)
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 記述有り(*)
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(*)
15		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	財務信頼性	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(*)

(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 (2/7)

認定番号: 0213-1706, サービス名称: MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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	記述有り(*)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	記述無し(*)
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	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○	マネジメントシステムマニュアル
			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	記述無し(*)
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		記述無し(*)
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: 「苦情相談処理手順」 (ASP・SaaSに特化したものではありませんが、上記手順に従って対応します。)	
		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	MPN共同利用センターネットワークサービス	
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	2004年4月1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)		2017年1月2日 データセンタ移転	
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 (3/7)

認定番号: 0213-1706, サービス名称: MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【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	必須	<p>ネットバンキング、モバイルバンキング、全国の金融機関窓口やATMからの支払いを可能にする「Pay-easy(ペイジー)」収納を実現するサービスです。「Pay-easy(ペイジー)」収納情報の授受に必要な、マルチペイメントネットワーク(MPN)への接続を、貴社に代わって行います。</p> <p>ご利用いただくには、別途日本マルチペイメントネットワーク推進協議会(JAMPA)への入会申し込み、日本マルチペイメントネットワーク運営機構(JAMMO)への利用申し込み、および金融機関とのMPN収納取扱いに関する契約が必要です。</p> <p>一般企業様の場合、総合決済ASPサービス「i-コレクト」を通じてペイジー収納サービスをご提供しております。</p> <p>【特長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3つのペイジー収納方式に対応(オンライン方式/一括伝送方式/情報リンク方式) ・ペイジー収納情報のリアルタイム通知が可能(一括伝送方式を除く) ・地方公共団体様ならではの機能が充実(LGWAN接続/OSS連携/eLTAX連携) ・地方公共団体様のシステム構成に合わせた方式を提供(システム連携方式/端末接続方式)
		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>		<p>・ペイジー収納(情報リンク)で支払われた情報を、既にお持ちのCAFIS※インターフェース経由でも受け取れるため、システム投資を削減することができます。</p> <p>※「CAFIS」とは、NTTデータが運営する主にクレジットカードを中心とした共同利用型のオンラインシステムです。</p> <p>・当社MPN共同利用センターは統合決済ネットワーク(LGWAN)と接続しているため、地公体様は新たな回線コストの負担なく、LGWANの高セキュリティ回線をご利用できます。</p> <p>・自動車ワンストップサービス(OSS)と、当社MPN共同利用センターの連携に対応します。</p> <p>・地方税ポータルシステム(eLTAX)と、当社MPN共同利用センターを連携するモジュールを標準機能でご提供します。</p>
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	別途、契約者と当社の協議において定めます。
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○	サービス内容の変更の場合: 3ヶ月前 サービスの終了: 6ヶ月前
		告知方法		口頭、電子的手段、文書にて連絡します。
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	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: 同サービスレベルを提供可能な他システムへの移行をご提案するなど可能な限りの対応を行います。
		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		無し: サービス終了時には、一定期間経過後、お預かりした情報資産を削除します。
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○	<p>有り: 名称: 決済情報サービス事業部営業部 お問合わせ先 TEL⇒03-6803-6123 基本受付時間: 平日(月曜日～金曜日)の9時00分～17時00分まで ※法定休日及び12月29日から1月3日までは除きます。 FAX⇒03-3779-8858 E-mail⇒sales@ntt-itn.co.jp</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	個別お見積りとなります。 (取扱データ件数に応じた従量料金が基本となります。)
		固定部分の課金方法		個別お見積りとなります。

(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 (4/7)

認定番号: 0213-1706, サービス名称: MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【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	個別お見積りとなります。
		月額利用額		個別お見積りとなります。
		最低利用契約期間		原則3年
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: 最低利用期間内にその利用を終了する場合、最低利用期間に満たない期間に対応する料金を相当する額を一括してお支払いいただきます。
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	有り:30日前
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	稼働率実績値:100.00% (2018年5月1日~2019年4月30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1(機密性:高、完全性:高、可用性:高) 対策参照値:99.5%以上
		サービス停止の事故歴		事故歴:0件(2018年5月1日~2019年4月30日)
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)
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	記述有り(*)
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	記述有り(*)
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: ホームページ上で個人情報保護方針を公表しています。 http://www.ntt-itn.co.jp/management/privacy.html
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	記述無し(*)
		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)		記述無し(*)
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	データベースデータ・ログは毎日実施しています。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	バックアップはディスク装置(D2D)で実施しており、データベースは7日間(7世代)です。
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	記述有り(*)
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	記述有り(*)
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	添付されません。SLA締結は個社毎の対応となります。

(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 (5/7)

認定番号: 0213-1706, サービス名称: MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
49	サービス 利用量	利用者数	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)	選択	記述有り(*)
50		代理店数	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数	選択	記述無し(*)
- 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	主要ソフトウェアの名称	必須	MPN共同利用センターネットワークサービス
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	ネットバンキング、モバイルバンキング、全国の金融機関窓口やATMからの支払いを可能にする「Pay-easy(ペイジー)」収納を実現するサービスです。「Pay-easy(ペイジー)」収納情報の授受に必要な、マルチペイメントネットワーク(MPN)への接続を、企業様に代わって行います。
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	NTTインターネット株式会社
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	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		記述無し(*)
54	セキュリティ	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○	全てのサーバ、ネットワーク機器に関して5分間隔で死活監視を行っています。
			障害時の利用者への通知時間		トラブル発生時のお客様への一報は原則20分以内に発出します。
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り: 発生の都度、通知され検知しています。 ※ソフトウェアはSyslog・機器はSNMPTrap
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPによる時刻同期を行っています。
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○	ウイルス感染の恐れのあるOSについて以下を実施しています。 ファイルフルスキャン: 1日1回 パターンファイル更新間隔: 4時間毎
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○	外部公開サーバに関して、アクセス状況ログ及びログイン情報のログを取得しています。全てのログは1年以上保存しています。
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○	パッチリリース後、適用可否について当社システムに該当するものか判断し、適用の際は維持環境にて確認の上、更新します。 パッチの重要度、システムへの影響度を踏まえ総合的に判断した上で更新間隔を個別に決定しています。
- ネットワーク					
60	回線	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	専用線(LGWAN,IP-VPNなど) (一般企業様は、総合決済ASPサービス「i-コレクト」でのご提供となります。)
			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	ユーザ接続回線については責任を負いません。
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	パソコン: Windows系
			利用するブラウザの種類	必須	ブラウザ: Internet Explorer 6.0 + OS: Window XP SP2以上 ブラウザ: Internet Explorer 7.0 + OS: Window XP SP2以上 ブラウザ: Internet Explorer 8.0 + OS: Window XP SP2以上 ブラウザ: Internet Explorer 8.0 + OS: Window 7 SP1 ブラウザ: Internet Explorer 11.0 + OS: Window 10

(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 (6/7)

認定番号:0213-1706, サービス名称:MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称:NTTインターネット株式会社

【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	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 無し: 閉域網接続
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 記述有り(*)
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○ 収納機関コード、ログインID、パスワードにて認証しています。収納機関コードはマルチペイメントネットワークより払い出されたコードを入力します。ログインID、パスワードは当社より提示します。パスワードの変更は、企業様の申請に基づき、定期的に更新することが可能です。
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: 事前申請により管理責任者承認のもと、登録・削除を行っています。登録の実態確認(棚卸)を2ヶ月毎に行っています。
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 無し: 閉域網によるP2P接続 ※ユーザアクセス画面についてはID/パスワード認証を行っています。
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 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	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となります。
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 日本(関東)
73		耐震・免震構造	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	必須 震度7 無し: 耐震構造と為っているため、ございません。
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 有り: 電力供給時間は20分となります。
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 同一変電所より2系統(本線・予備線)で受電を行い、電力会社側故障による停電からの影響を少なくするようにしています。分電盤冗長構成による給電、フロア内も冗長配線により電源を供給しています。
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: 発電機(n+1構成)を設置し、停電後72時間連続給電します。
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: ガス系消火設備を設置しています。
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: 自動火災報知器(熱感知器および高感度煙感知器)を設置しています。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須 有り: 避雷設備(避雷針)を設置しています。
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 無し
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 記述有り(*)

(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。

(*) 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 (7/7)

認定番号: 0213-1706, サービス名称: MPN共同利用センターネットワークサービス, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有り: 保存期間については、無期限となっています。
				有り: 稼働時間は24時間365日。 監視範囲は、マシン室全範囲(入口及び全ラック監視) 映像保存期間は、1年間
				有り: 生体(静脈)認証による個人認証システムを設置しています。
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	有り
		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	記述有り(*)
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	TEL.03-6803-6123 FAX.03-3779-8858 E-mail:sales@ntt-itn.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
86	サービス窓口(苦情受付)	営業日・時間	必須	平日 9時00分～17時00分 ※法定休日及び12月29日～1月3日までは除きます。
				メンテナンス実施時間
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	サービス窓口(苦情受付)	サポート範囲・手段	必須	各お客様と個別に契約を結び、その中でサポート範囲を決めます。
				サポート手段(電話、電子メールの返信等)
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サービスシステム構成設備(回線・ネットワーク・サーバ)は二重化しています。
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	有り: 契約約款
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
				記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り: 契約元にメンテナンス案内文書を送付しています。
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	有り: やむを得ずサービス停止を伴うメンテナンスを実施する際には、電子メールまたは電話等でお知らせします。
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。

(*) 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。