

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: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊Ⅱ, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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 2021年12月9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 株式会社第一テクノ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1958年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 63年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 東京都品川区南大井6-13-10 (〒140-0013)
	事業所数(国内、国外)		必須 国内:11ヶ所	
	主な事業所の所在地		必須 群馬県(1ヶ所)、埼玉県(1ヶ所)、千葉県(1ヶ所)、茨城県(2ヶ所) 神奈川県(2ヶ所)、静岡県(1ヶ所)、大阪府(1ヶ所)、兵庫県(1ヶ所) 東京都(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 防災用発電設備、コージェネレーションシステム、離島発電所、ソーラー施設、ポンプ施設、上下水道水処理施設、農村集落排水施設、公園施設、電気通信計装設備、通信監視制御設備、リサイクルプラント、管材(鉄管・弁類)等の販売・計画・設計・施工・保守・管理一式
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 向井善彦
		代表者写真	代表者年齢	選択 有り(弊社ホームページ 会社案内) 67歳
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		選択 -
7		役員	役員数	選択 8人
	役員氏名及び役職名		選択 向井善彦(代表取締役社長)、田中直康(執行役員兼関東支店長兼開発技術部長兼経営企画室長兼群馬・関東・千葉・茨城・水戸担当)、畑中禎三(執行役員兼インフラシステム部長兼横浜・神奈川担当)、北島久夫(取締役執行役員兼発電システム本部長兼プラント建設部担当)、清水伸一(取締役執行役員管理本部長兼関西・兵庫担当)、須藤清孝(執行役員兼静岡営業所長)、鈴木洋治(監査役)、茅山安弘(監査役)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 316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)	必須 19,799,487,000円(令和2年1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 2,563,307,000円(令和2年1月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 99,000,000円(令和2年1月期)
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 64.297%(令和2年1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:%)	選択 0.0%(令和2年1月期)
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 支払利息はありません(令和2年1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 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 (2/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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	非上場
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	④監査役による監査
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	クボタ、東芝、三井物産、川崎重工業、東京電力、明電舎、関電工、日立製作所、三菱重工業、ダイハツディーゼル、京セラソーラーコーポレーション
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三菱UFJ銀行、みずほ銀行、群馬銀行
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	(社)日本内燃力発電設備協会、(社)建設電気技術協会、(社)地域資源循環技術センター、(社)日本水道工業団体連合会、(社)日本水道協会、(社)日本下水道協会、(社)日本水景協会
- 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	清水 伸一
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	管理本部
24	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	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○	ICT利用規程
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の書類の経営陣による承認の有無		有り
25	文書類	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文書名	選択	無し
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の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、書類がある場合はそれらの文書名	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文書名	必須	有り: 遠眼警備隊 II 苦情処理に関する規程
		上記の書類の経営陣による承認の有無	上記の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	遠眼警備隊 II
28	サービス開始時期	サービス開始年月日(西暦)	申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	必須	2004年7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)	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)		2020年11月11日 可用性(サーバインフラ)強化 2020年12月10日 対応ブラウザの拡張 2021年11月17日 中央監視向け機能強化、httpsアクセス対応
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 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 (3/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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	NTTドコモのFOMA、LTE網及びインターネットを利用した制御監視システムで、集落排水や下水道施設等の設備を24時間監視し、異常が発生した場合はPC及び携帯電話にメールで通報します。PCから専用アプリにログインし、日報・月報、トレンドグラフ、モニタリング等の機能を利用することができます。(監視端末設置作業は含まれませんので、事前に工事契約が必要になります)
			無し	
31		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>	必須	
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	利用者より希望があった場合は、別途協議により決める(モニタリング画面における機場監視画面のカスタマイズ、帳票出力における監視項目のカスタマイズ、トレンドグラフの監視イベントのカスタマイズなど)
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○	3ヶ月前
		告知方法		文書、電子メール、弊社ホームページ
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
		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
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 開発技術部電気計装課 土日・祝祭日を除く9:00-17:00
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		プラン、設置局数(監視端末数)に応じた利用料金を毎月徴収する ・監視プランA(全機能が使用可能) ・監視プランB(日報トレンド以外の機能が使用可能) ・メールプラン(警報メールとスケジュール管理のみ使用可能)
36	サービス料金	料金体系	必須	無し
		初期費用額		無し
		月額利用額		監視プランA:2,300円/機場 監視プランB:2,000円/機場 監視プランM:3,500円/機場 監視プランL:5,000円/機場 メールプラン:600円/機場 監視カメラオプション:1台:+4,200円/台数2台:+6,200円 メール子局増設:+400/台
	最低利用契約期間		12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 12ヶ月に満たない場合は、残余期間分の利用料金
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

(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 (4/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称:遠眼警備隊Ⅱ, 事業者名称:株式会社第一テクノ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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:2019年11月~2021年11月 稼働率:99.768%(実績値) ※稼働率は事故だけでなく、計画的なサービス停止も含める。
		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99.0%以上
		サービス停止の事故歴		期間:2019年11月~2021年11月 ・2020/11/19 夜間バッチが動作できず、自動帳票配信サービス一時停止。(10分) ・2021/8/3 DB高負荷状態につき、ログイン不可となり、監視サービスが一時停止。(40分) ・2021/10/26 DB高負荷状態につき、通信不可状態となり、サービス一時停止。(44分)
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	無し
		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)		無し
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 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	選択	ISO9001の取得
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	弊社側に蓄積する利用者の個人情報は、遠眼警備隊Ⅱ内での用途でしか利用しない旨を伝え、合意が得られてからユーザ登録をする。
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	実施なし
		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)		実施なし
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	日次データバックアップ(HDD)
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	3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	1日1回
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	なし
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	添付される
49	サービス利用量	利用者数	選択	監視機場数:3253 契約自治体数:159 (2021/11/1時点)
50	サービス利用量	代理店数	選択	代理店なし

(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 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 (5/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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	遠眼警備隊 II
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	・現場の地図表示 ・現場のモニタリング ・設備台帳 ・トレンドグラフ ・履歴管理 ・帳票出力 ・監視カメラ
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	株式会社第一テクノ (申請者に同じ)
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 使用なし
				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 使用なし
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	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 アプリケーション 5分 サーバ 5分 情報セキュリティ対策機器 5分 通信機器 5分
				障害時の利用者への通知時間 1時間以内
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	障害監視の有無 有り
56		時刻同期	必須	システムの時刻同期方法 NTP
57		ウイルスチェック	必須○	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) ウイルスチェック : 有り パターンファイル更新間隔 : 毎日
58		記録(ログ等)	必須○	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 有り アクセスログ: 1年間 エラーログ: 1年間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	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) パッチ更新通知メール受信時に内容を確認する。 ・事前検証が必要な為、即時適用は行わず、システム全体に及ぼす影響を把握し、各部署に確認し事前検証後、適用する。

(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 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 (6/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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 FOMA回線 LTE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	ユーザ接続回線については責任範囲外
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	有り: 10Mbps以上(インターネット接続回線)
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	PC ・Windows 8.1・Windows 10 タブレット ・F-05E/Android4.1.2以降・SC-01E/Android4.0.4以降・SO-05G/Android5.0.2以降・iPad/iOS6以降・iPad mini/iOS6以降・iPad Air/iOS8.0.4以降・iPad Air/iOS9.0以降 スマートフォン ・SO-04E/Android4.1.2以降・SC-06D/Android4.0.4以降・SO-01H/Android5.1.1以降・iPhone5/iOS6以降・iPhone6s Plus/iOS9.0以降
		利用するブラウザの種類	必須	・PC版: 専用アプリケーション ・PC-WEB版: Microsoft Internet Explorer11、Microsoft Edge、Google Chrome ・タブレット版 AndroidOS : 標準ブラウザ、GoogleChrome 53.0.2785.124以降 iOS : safari ・スマホ版 AndroidOS : 標準ブラウザ、GoogleChrome 36.0.1985.135以降 iOS : safari
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: 不正侵入検知、Dosアタック検知
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	責任範囲外
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○	ID・パスワード・端末識別番号による認証
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: 汎用ブラウザとURLによる利用となるが、ID・パスワードと端末識別番号を使用することで、なりすまし対策をしている
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	特になし

(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 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 (7/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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 非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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	非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開
	免震構造や制震構造の有無		非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開		
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 電力供給時間: 非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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 有り	
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 非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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 設備: 非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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	
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 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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 空調設備はあるが種類は非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは建物の構造、仕様は非公開	
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	非公開 ※インフラとして利用しているAWSでは入館方法などについての詳細は非公開
			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		有り 稼働時間: 非公開 監視範囲: 建物周辺、入口、物理アクセスポイント 保存期間: 90日間
		個人認証システムの有無	有り セキュリティパッチとPIN入力		
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	無し ※AWSはクラウドサービスなので、ユーザである第一テクノは媒体を所持していない。	
		保管管理手順書の有無		無し ※AWSはクラウドサービスなので、ユーザである第一テクノは媒体を所持していない。	
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	特になし	

(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 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 (8/8)

認定番号: 0153-1202, サービス名称: 遠眼警備隊 II, 事業者名称: 株式会社第一テクノ

【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○	弊社の連絡先 TEL: 03-5762-8010 FAX: 03-5762-8012 Email: enkei2@daii.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
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	祝祭日を除く月曜から金曜日 9:00-17:00
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外に実施
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	サービス利用/操作方法 障害等トラブル対応
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール
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
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: 遠眼警備隊 II 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		30日前
		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、書面 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○	有り
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 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。