

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:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【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 2019/6/19
- 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 株式会社フォーバルテレコム
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1995年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 24年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須
	事業所数(国内、国外)		国内1ヶ所	
	主な事業所の所在地		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 ◆通信サービスの提供 第二種電気通信事業者第A-07-976 ◆セキュリティ認証取得コンサルティング業
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 谷井 剛
			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 13,201百万円(2019年3月期・24期決算)
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 542百万円(2019年3月末時点)
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(*)
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(*)

(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:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【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	記述有り(*)
- 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○	情報システム管理規程、個人情報保護基本規程
			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	記述有り(*)
			上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	有り:リスク管理基本規程	
		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	サービス内容	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン
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	2011/2/1
			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)		無し
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
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	おまか請求ベーシックプランでは、請求書/支払案内書発行業務に関わるシステムをクラウドサービスとしてご提供いたします。請求/支払データを準備しインターネットを通じてアップロードしていただくだけで、電子請求書(PDF)作成、請求通知メール配信、取引先向け専用のWEBサイト(PCおよびスマートフォン)で内容を公開し、閲覧およびダウンロードが可能となります。単に今までの請求書発行作業(印刷、名寄せ、封入・封かん・投函)にかかる用紙代、印刷代及び郵便代、人件費のコスト削減だけでなく「人・物・金・時間」+「情報・コミュニケーション」をWEBの活用により業務運営の効率化を実現していただけます。	
	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 <前記述と合せて500字以内で記述>	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 (3/7)

認定番号:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	(標準カスタマイズ) WEB用会社ロゴや帳票用請求書ロゴの切替により個別のWEB表示でカスタマイズします。 (有償カスタマイズ) 専用帳票作成、専用データ連携、独自ドメイン、SSL、WEB連携(SSO)など要個別相談可能
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) 告知方法	必須○	3ヶ月前 文書、Webサイト、電子メール
33	サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	無し 無し 有り:利用契約が終了した場合、本サービスの利用にあたって契約者から提供を受けた資料等を利用規約終了後直ちに契約者に返還し、本サービス用設備等に記録された資料等については当社の責任で消去するものとします。
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: e-billeco サポート窓口 受付時間 午前9時から午後6時(土日祝日を除く) 電話番号 03-3233-1301 FAX番号 03-3233-1322 メールアドレス omakase_opr@forvaltel.co.jp
35	課金方法	従量部分の課金方法 固定部分の課金方法	必須	請求書発行件数に応じた階段式 最低月額料金は、50,000円(税別)
36	サービス料金	料金体系 初期費用額 月額利用額 最低利用契約期間	必須	初期費用 0円 ※カスタマイズにより個別相談 請求書発行件数に応じた階段式の利用料金として毎月徴収する ※最低月額料金は、50,000円(税別) 12ヵ月
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	無し
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:解約希望月の1日から起算して3ヶ月前
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 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 サービス停止の事故歴	必須	期間:2018年4月1日~2019年3月31日 稼働率:100% パターン2 99%以上 無し
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) 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)	選択	記述有り(*) 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 (4/7)

認定番号:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
41	サービス品質	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 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	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	会社オフィシャルページに掲載
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	記述有り(*)
			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)		記述有り(*)
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	1日
			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	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	添付される	
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	記述有り(*)
- 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	WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン
		主要ソフトウェアの概要	主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	取引先へは、毎月指定日時にWEB公開およびメールによる請求/支払通知をEメールで配信し、ID/パスワードで専用WEBサイトからログインするのでセキュリティ面でも安心してご利用いただけます。また、TOPページにて各種お知らせ、新サービス宣伝などを閲覧いただいた後に、請求/支払一覧のページでは過去1年分の請求書、支払案内、明細書、納品書をWEB閲覧およびPDFやCSVとしてダウンロードしていただけます。加えて、請求書受取状況(DL日時)や入金状況をお互い確認でき効率的なコミュニケーションの場をご提供します。また、管理者機能では取引先対応に必要な情報(発行履歴、メール配信履歴、請求書DL日時、ユーザ操作履歴)が閲覧できます。営業担当者の閲覧による情報共有で社内連携にも活用いただけます。『請求書/支払書の印刷および郵送代行』、『コンビニエンス収納結果取込み』、『口座振替依頼/結果取込代行』、『督促業務支援』
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	株式会社フォーバルテレコム	
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		記述有り(*)
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	障害時の利用者への通知時間	必須○	アプリケーション(プロセス監視): 5分 サーバ(Ping監視): 5分
					サービス提供に係わる障害時: 1時間以内

(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。

(*) 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:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【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)	障害監視の有無	必須	有り 監視用ソフトウェア(Zabbix)によるメール通知、および24時間365日の監視運用委託。
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTP Windows Active Directoryの利用による、社内NTPサーバへの自動同期
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○	ウイルスチェック: 有り
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○	ログ取得: 有り ・利用状況:IISサーバアクセスログ ・例外処理:Windowsシステムログ、Windowsアプリケーションログ ・セキュリティ事象:Windowsセキュリティログ 保存期間: 永年保管(現状、抹消時期は未策定のため)
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○	動作検証及び適用判断の後、定期メンテナンス実施時に更新 但し、緊急性の高い場合は即時対応を行なう
- 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	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	IDC(サービス提供拠点)と利用者間のインターネット回線については、責任範囲外とする。
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: 1Mbps以上(光回線を推奨)
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 7 SP1 以上
	利用するブラウザの種類		必須	Windows: Microsoft Internet Explorer 11.0以上	
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○	AWS「Security Group」の設定により、通信ポートは必要最低限の入出力のみに限定。
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 トレンドマイクロ社「Deep Security as a Service」による検知、およびメール通知
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	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 すべてお客様自身(管理者、ユーザ)で行なうことが出来ます。当社では、お客様の管理されるユーザIDおよびパスワードの管理に関与することはありません。
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○	ユーザIDとパスワードによる認証
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 右記規程により、権限登録には部門管理者への申請及び承認を必要とし、また退職後は速やかにIDを抹消することを定めております。なお、抹消漏れ抑止のため、定期的なID棚卸の実施も定めております。
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	有り 認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用。ユーザには、WEB画面にて「パスワード管理」など随時注意喚起しています。
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	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 (6/7)

認定番号:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【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	データセンター専用建物
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
	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。				
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、Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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	有り: 無停電電源装置(UPS) 連続稼働時間は、Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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: 充水型、二重連結予作動式、またはガス式スプリンクラーシステムによって守られています。
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: 全データセンター環境、機会電気インフラ空間、冷却質及び発電機設備室において、煙検出センサーを使用しています。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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(*)
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	有り データセンターへの全ての物理的アクセスは記録され、定期的に監査されます。 保存期間は、Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
			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、監視範囲、保存期間に関しては、Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
			個人認証システムの有無		有り: 権限を付与されたスタッフが2要素認証を最低2回用いて、データセンターのフロアにアクセスします。
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	保管管理手順書の有無	必須	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
		Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。			
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(*)	

(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:0138-1107, サービス名称:WEB請求ASPサービス「e-billeco」「おまか請求」ベーシックプラン, 事業者名称:株式会社フォーバルテレコム

【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○	有り: e-billecoサポート窓口 電話番号 03-3233-1301 FAX番号 03-3233-1322 メールアドレス omakase_opr@forvaltel.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	月曜から金曜(土日祝日及び当社の休業日を除く) 午前9時から午後6時まで
		メンテナンス実施時間		営業時間外に実施
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	記述有り(*)
		放棄率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	サービス利用に関わる操作方法及び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、FAX、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	回線の冗長化とサーバの負荷分散など組み合わせにより対応
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 サービス利用規約
91	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	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)	必須○	有り:1ヶ月前
		告知方法		Webサイト、電子メール
		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○	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。

(*) 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。