

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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【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	必須	2023/11/27	
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	必須	株式会社パスコ	
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1949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	〒153-0064 東京都目黒区下目黒1-7-1 パスコ目黒さくらビル
	事業所数(国内、国外)		全国59事業所		
	主な事業所の所在地		国内47都道府県に支店・営業所を配し、主要6都市(仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡)に生産拠点、埼玉、大阪、新潟、沖縄に集中処理センター、沖縄に人工衛星との通信拠点(地球局)を置き、生産体制を充実しています。		
5	事業の概要	主な事業の概要	必須	パスコは、「遠隔の視点(Remote Sensing)」と、「近接の視点(Onsite Sensing)」から地球上のあらゆる事象を捉え、さらに、AI(人工知能)やIoT、GIS(地理情報システム)、画像処理などを活用した「分析・解析技術」を加えた3つの要素を融合することで、事業を展開しています。	
- 人材					
6	経営者	代表者氏名	必須	高橋 識光	
		代表者写真	選択	株主通信に掲載	
		代表者年齢	選択	61歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択	1984年4月 当社入社 2000年4月 当社 東北事業部福島支店長 2006年4月 当社 東日本事業部営業二部長 2010年12月 東日本総合計画株式会社 代表取締役社長 2014年4月 当社 東日本事業部長 2016年6月 当社 取締役(現) 2017年4月 当社管理本部長 2018年4月 当社 システム事業、衛星事業担当 2019年4月 当社 執行役員 2021年4月 当社 上席執行役員 システム事業担当 2023年6月 当社 社長執行役員(現)	
7	役員	役員数	選択	13名	
		役員氏名及び役職名	選択	代表取締役社長 高橋 識光、常務取締役 宮本 和久、取締役 神山 潔、取締役 品澤 隆、社外取締役 高村 守(独立役員)、社外取締役 中里 孝之(独立役員)、常勤監査役 龍口 敦、監査役 菅我部 貢作、社外監査役 長坂 省(独立役員)、社外監査役 大塚 信明(独立役員) 取締役 上席執行役員 濱出 正、取締役 上席執行役員 西村 修、取締役 上席執行役員 川口 剛	
8	従業員	従業員数	選択	2,333名	
- 財務状況					
9		売上高	必須	56,342,000,000円(2023年3月期)	
10		経常利益	選択	5,941,000,000円(2023年3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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
11	財務データ	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	8,758,000,000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	35.2%(2023年3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	
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	
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	有:東京証券取引所 スタンダード市場
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	①会計監査人による会計監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有:電子広告により行います。
- 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	セコム(株):71.65% 日本マスタートラスト信託銀行(株):2.45% NORTHERN TRUST CO.(AVFC) RE IEDU UCITS CLIENTS NON LENDING 15 PCT TREATY ACCOUNT (常任代理人 香港上海銀行):1.32% UBS AG LONDON A/C IPB SEGREGATED CLIENT ACCOUNT (常任代理人 シティバンク):1.11% パスコ社員持株会:1.06%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	(株)三菱UFJ銀行他7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	財団法人日本測量協会、社団法人建設コンサルタンツ協会、一般社団法人日本クラウド産業協会
- 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	上席執行役員 神山 潔
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	業務監査部および法務部
24	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・マニュアル等書類の名称	必須○	JISQ統合マニュアル 情報セキュリティ管理マニュアル 個人情報保護基本規程
			上記の書類の経営陣による承認の有無	有	
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文書名	選択	無
		上記の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、書類がある場合はそれらの文書名	必須	有:お客様サービス(苦情)対応手順書	
		上記の書類の経営陣による承認の有無	有		

(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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- サービス基本特性				
27	サービス内容	サービス名称	必須	PasCAL for LGWAN
28		サービス開始年月日(西暦)	必須	2011年10月26日
		サービス開始時期		有 ・2013年6月29日 ・2013年8月4日 ・2013年8月24日 ・2013年8月31日 ・2013年10月5日 ・2013年11月3日 ・2013年11月30日 ・2014年2月1日 ・2014年4月26日 ・2014年5月25日 ・2014年6月21日 ・2014年6月28日 ・2014年7月26日 ・2014年8月30日 ・2014年9月27日 ・2014年10月31日 ・2014年12月5日 ・2014年12月11日 ・2015年1月30日 ・2015年2月27日 ・2015年3月31日 ・2015年4月28日 ・2015年5月29日 ・2015年6月26日 ・2015年7月31日 ・2015年8月28日 ・2015年10月31日 ・2015年12月4日 ・2016年2月5日 ・2016年4月28日 ・2017年1月18日 ・2017年3月16日 ・2017年3月29日 ・2017年4月26日 ・2017年7月31日 ・2017年12月28日 ・2018年3月29日 ・2018年6月27日 ・2018年9月26日 ・2018年10月24日 ・2018年12月19日 ・2019年3月27日 ・2019年4月24日 ・2019年7月24日 ・2019年9月11日 ・2019年9月25日 ・2019年10月30日 ・2020年1月15日 ・2020年3月25日 ・2020年6月24日 ・2020年9月9日 ・2020年10月28日 ・2020年12月16日 ・2021年1月27日 ・2021年3月24日 ・2021年6月23日 ・2021年7月28日 ・2021年10月20日 ・2022年1月26日 ・2022年3月23日 ・2022年4月20日 ・2022年6月15日 ・2022年9月28日 ・2022年12月21日 ・2023年3月15日 ・2023年4月12日 ・2023年6月21日
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
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	PasCAL for LGWANは、高いセキュリティが保証された地方公共団体専用の回線である総合行政ネットワーク(LGWAN)を利用したASP方式によるGISクラウドサービスです。パスコLGWANデータセンターにデータを保全し、庁内のクライアントPCのWebブラウザを通してPasCALのシステムアプリケーションとデータを配信します。
		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
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	クラウドサービスで提供する機能は、利用者の要望を反映した定期的な機能改良を実施します。使い続けるほど使いやすくなる、進化し続けるGISサービスです。
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○	サービスの変更時:1ヶ月前 サービスの終了時:6ヶ月前
		告知方法		変更内容は、弊社指定のURL上に、変更発効日の1ヶ月前までに掲載し、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に通知します。
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	有 サービスの変更時:弊社指定のURL上に、変更発効日の1ヶ月前までに掲載し、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に通知します。 サービスを終了時:乙が使用許諾料の前払いを受けていたときは、乙は、中止により甲が本サービスの提供を受けることができなくなった期間に相当する使用許諾料を甲に返還するものとします。(乙:㈱パスコ、甲:使用権の取得部門)
		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

(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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		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	必須	有 お客様と弊社との間の本サービスの提供に係る契約が終了した場合、弊社は、終了日から1ヶ月以内にお客様に関わる全ての本サービス上のデータ(バックアップデータを含む)を削除します。また、お客様から請求があった場合、当該データ削除に関する破棄証明書を提出します。
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	有:ヘルプデスクにて対応。 祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	従量課金はしていません。月額サービス利用料での契約となります。
		固定部分の課金方法		月額サービス利用料での契約です。
36	料金体系	初期費用額	必須	個別見積もり
		月額利用額		月額サービス利用料:3万円(税抜)～ ※自治体の人口規模に応じた利用料設定となります。
		最低利用契約期間		特になし。
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
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:甲が甲の都合により本契約を有効期間満了前に期間途中で本契約の全部または一部を解約するときは、乙所定の手続きにより、解約の3ヵ月前までに乙に通知するものとします。(乙:㈱パスコ、甲:使用権の取得部門)
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:2022年10月1日～2023年9月30日 稼働率:99.99%
		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		一律にパターンを設定することが困難なサービス(GIS):95%以上
		サービス停止の事故歴		事故歴:有 2023年06月05日 03:12～03:36(24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	
		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	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	サービス品質	認証取得・監査実施	選択	ISO 9001 ISO 14001 ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27017 ISO/IEC 20000 プライバシーマーク
43		個人情報の取扱い	必須	有

(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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	
		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	バックアップ実施インターバル	必須	・日時でフルバックアップし3世代を保存する。 ・データ破損時のリカバリーポイントは1日以内とする。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	・日時でフルバックアップし3世代を保存する。 ・データ破損時のリカバリーポイントは1日以内とする。
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・SaaSIに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	第8回「ASP・SaaS・クラウドアワード2014」社会・業界特化系グランプリ受賞
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	添付されます。
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	2023年3月末時点 契約団体数:767団体
50		代理店数	選択	代理店による販売は行っていません。
- 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	GeoAccess
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	GeoAccessは自社開発のGISエンジンです。GeoAccessを採用することにより、速やかなバージョンアップ対応を実現するとともに、外部メーカーの都合に合わせて不要な作業を排除しています。このことにより、常に利用者が主役となったサービスを実現しています。また、本サービスのデータベースソフトは、汎用性の高いマイクロソフト社製「SQL Server」を採用していることから、データ連携も容易です。
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	株式会社パスコ
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	無
		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		
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○	・アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、通信機器に対して死活監視を実施。 ・監視間隔は5分毎。
		障害時の利用者への通知時間		①重大インシデントの一次通知・障害が弊社の営業時間(祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00。以下同じ)内に検知された場合の一次通知 →弊社が重大インシデント又は障害を検知した場合、その時点から原則1時間以内に、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に一次通知を行います。 ②障害が弊社の営業時間外に検知された場合の一次通知 →翌営業日の午前9時に当該障害発生が検知されたものとみなし、その時点から1時間以内に、お客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に一次通知を行います。 ※一次通知前に復旧した場合には復旧通知を行い一次通知は省略する場合があります。

(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。

※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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【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	・ハードウェア、ネットワーク、各機器のパフォーマンス、メモリ空き容量等に対して障害監視を実施。 ・監視間隔は5分毎。
56		時刻同期	必須	各サーバは、NTPによる時刻同期を実施。
57		ウイルスチェック	必須○	ウイルス定義ファイル公開の時点から24時間以内
58		記録(ログ等)	必須○	・利用者の利用状況:有。保存期間は1年間 ・例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等):有。保存期間は1年間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	セキュリティパッチ公開後、緊急適用の要否の判別を行い、適用を必要と判断した場合はセキュリティパッチ公開日から3営業日(弊社の営業日)以内に適用する。
- 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	LGWANを利用。
		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	調達、保守に関する責任範囲:PasCAL for LGWANの利用ファンリティから全国NOC/都道府県ノードのASP接続セグメント未満の範囲 ネットワーク監視運用に関する責任範囲:PasCAL for LGWANのAP Server群からLGWAN接続ルータ未満の範囲 (J-LISの「総合行政ネットワークASP接続約款」に準拠)
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:推奨回線実効速度:10Mbps(ベストエフォート)以上
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	OS: Windows10【推奨】、Windows11 CPU:Corei3 2.6GHz/2コア相当 メモリ:2GB以上
		利用するブラウザの種類	必須	Edge(Chromium Edge)【推奨】 Internet Explorer 11 Google Chrome Ver31以上 FireFox Ver25以上
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有:ファイアウォールを設置し、セグメント分けを行い、サーバの性格に適したセグメントにサーバを設置しています。
64		不正侵入検知	必須	有:LGWAN上に構築したサービスに関しては、IDSは導入されておりません。インターネット上に構築した一部のユーザーに関しては、IDSを導入しています。
65		ネットワーク監視	選択	
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有
67		ユーザ認証	必須○	自治体ID、ユーザー名、パスワードの3種類情報の組合せによる認証を行い、当該自治体IDが当該自治体の接続元IPアドレスと一致したらアクセス許可するよう、特定の場所及び装置からの接続を認証。
68		管理者認証	必須○	有 J-LISの「総合行政ネットワークASP接続約款」に準拠
69	なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有:認証局発行によるSSLサーバ証明書を取得・使用	
70	その他セキュリティ対策	選択	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)	

(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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【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	必須	データセンター専用の建物
72		所在地	必須	関東
73		耐震・免震構造	必須	耐震加速度:818gal以上(震度7程度) 保有水平耐力:1.2倍以上 免震構造や制震構造:有
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	電力供給時間:5分
75		給電ルート	必須	二か所の変電所から本線/予備線の二系統受電
76		非常用電源	必須	有 連続稼働時間:48時間以上の無給油稼働(燃料の優先供給契約有)
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有:窒素ガス消火設備
78		火災感知・報知システム	必須	火災感知システム:有(煙感知器、熱感知器)
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有 屋上に避雷針設置
80		誘導雷対策	必須	無 電源供給はCVCF経由で行っており、ある程度のサージには対応できていると判断しています。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	空冷床下吹き上げ式、24時間365日連続運転。(n+1の空調設備を装備しており故障発生時も予備機にて運用能。)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有 入退室記録保持期間:1年間 有 稼働時間:24時間365日稼働 監視範囲:出入口および入退室予備室を撮影。 映像の保存期間:1年半
			個人認証システムの有無	
83	セキュリティ	媒体の保管	必須	有 ※施錠管理された、媒体の専用保管室もあり
			保管管理手順書の有無	
84	セキュリティ	その他セキュリティ対策	選択	①常駐警備員による24時間365日の警備体制 ②ロボゲートおよび金属探知器、X線検査器、タグ検知ゲート ③事前入館申請制、常駐警備員が顔写真付身分証で本人確認 ④ロータゲートにより入館/退館者数の特定 ⑤サーバールームへはICカード及び静脈による二要素認証 ⑥防犯カメラによる不正行為の監視

(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:0197-1601, サービス名称: PasCAL for LGWAN, 事業者名称: 株式会社パスコ

【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○	サービスサポート窓口 詳細は契約時に連絡します。
		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		無
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	サービスサポート窓口: 契約時にご連絡します。
		メンテナンス実施時間		営業時間帯外で実施
87	サービス窓口(苦情受付) 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	目標値:99.9% ヘルプデスクの営業時間稼働率=実際の稼働時間÷(所定の営業時間-予定された停止時間-免責される停止時間)×100 ※所定の営業時間:祝祭日及び弊社定休日を除く、月曜～金曜の8:30～18:00 ※予定された停止時間:事前にお客様に告知の上営業を停止した時間 ※免責される停止時間:不可抗力その他弊社の責によらず営業を停止した時間
		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	操作に関する質問、機能に関する質問
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		質問回答は電話及び電子メールにて対応
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	冗長化構成、負荷分散機能により、サービスダウンしない(万一サーバ、システムを構成する一部ハードウェア機器がダウンした場合にも、サービスに影響を与えない)仕組みを整えています。
90	事故発生時の責任と補償範囲	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	必須	有:PasCAL for LGWAN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○	2週間前までに告知。
		告知方法		計画停止を実施する2週間前までに、計画停止を実施する日時を弊社指定のURL上に掲載し、又はお客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛に通知します。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		有
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有
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	有:弊社所定的方式で翌月10営業日までに、弊社指定のURL上に掲示する又はお客様が本サービスにおいて届け出た連絡先メールアドレス宛にファイル添付により送信する等の方法で報告します。

(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。

※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。