

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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フィルムイメージングシステムズ株式会社

| 【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 2019/6/26 |
| - 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 富士フィルムイメージングシステムズ株式会社 |
| 3 | | 設立年・事業年数 | 事業者の設立年(西暦) | 必須 1981年 |
| | | | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数) | 必須 38年 |
| 4 | | 事業所 | 事業者の本店住所・郵便番号 | 必須 東京都品川区西五反田3-6-30 (〒141-0031) |
| | 事業所数(国内、国外) | | 必須 国内7 国外0 | |
| | 主な事業所の所在地 | | 必須 東京都(2)、大阪府(1)、北海道(1)、宮城県(2)、栃木県(1)、愛知県(1)、福岡県(1) | |
| 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 写真・映像・情報サービス企業として、高品質・信頼性・高セキュリティ、使いやすさを兼ね備える製品・サービスを融合し、新しい価値を提供。 |
| - 人材 | | | | |
| 6 | 経営者 | 代表者 | 代表者氏名 | 必須 西村 亨 |
| | | | 代表者写真 | 選択 記述有り(*) |
| | | | 代表者年齢 | 選択 記述無し(*) |
| | | | 代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等) | 選択 記述無し(*) |
| 7 | 役員 | 役員数 | 役員氏名及び役職名 | 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 ¥57,054,000,000(平成30年3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 ¥100,000,00(平成30年3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 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(*) |
| 17 | | 決算公告 | 決算公告の実施の有無 | 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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フイルムイメージングシステムズ株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|-------------|-------------------------|--|---|---|--|
| - 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○ | 情報セキュリティ基本方針・個人情報保護方針・情報セキュリティマニュアル・情報セキュリティ規定・情報セキュリティ手順書・PMSマニュアル 他 |
| | | | 上記の文書類の経営陣による承認の有無 | | あり; 役員会にて承認 |
| 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 | あり; 富士フイルムグループ発行「お客様対応の基本方針」と「苦情対応マネジメントシステムの適合」・ISO10002の概要・ISO10002の自己適合宣言 | |
| | | 上記の文書類の経営陣による承認の有無 | | あり; 役員会にて承認 | |
| - 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 | IMAGE WORKS |
| 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 | 2006年4月21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) | | あり; 2006年09月29日 バージョンアップ V3 2007年10月01日 バージョンアップ V4 2008年10月06日 バージョンアップ V5 2009年08月31日 バージョンアップ V6 2012年04月16日 バージョンアップ V7 2013年03月04日 バージョンアップ V8 2013年10月07日 バージョンアップ V9 2014年02月17日 バージョンアップ V10 2014年07月07日 バージョンアップ V11 2014年08月18日 バージョンアップ V12 2014年09月15日 バージョンアップ V13 2015年04月06日 バージョンアップ V14 2015年08月17日 バージョンアップ V15 2016年03月07日 バージョンアップ V16 2016年06月06日 バージョンアップ V17 2016年11月21日 バージョンアップ V18 2017年04月17日 バージョンアップ V19 2017年06月19日 バージョンアップ V19.2 2017年11月06日 バージョンアップ V19.6 2018年01月29日 バージョンアップ V19.8 2018年11月12日 バージョンアップ V20.5 2019年03月04日 バージョンアップ V20.7 |

(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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フィルムイメージングシステムズ株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|----------------------|------------------------|--|--|
| 29 | サービス内容 | サービスの基本タイプ | 必須 | アプリケーションサービス |
| 30 | | サービスの内容・範囲 | 必須 | <p>IMAGE WORKS(イメージワークス)は、インターネット環境を利用して画像、図面、ドキュメントなどのデジタルデータを管理・活用し、時間とコストを省きながらビジネスを効率化する「SaaS型ファイル共有ストレージサービス」です。 主な特徴は次の通りです。</p> <p>①あらゆるデータを直感的に共有できます。 ②大量の登録データもデータベースでしっかり管理できます。 ③機密データを安全に共有できます。</p> <p>本サービスのご利用で、デジタルデータの「共有」、「管理」、「送受信」などが極めて安全で簡単に、かつ低コストで実現でき、小人数のご利用から社外・企業間連携まで含めた大人数のご利用まで、スケールの大小を問わずお申しいただけます。 また、単なるインターネットサービスの提供にとどまらず、自社でのアナログ素材からのデータ化をはじめデータコンバージョンや大型出力制作まで、富士フィルムグループならではのシームレスなサービスをご利用いただけます。</p> |
| 31 | | サービスのカスタマイズ範囲 | 必須 | ・検索に関する属性項目は目的に合わせて契約単位でカスタマイズが可能 その他カスタマイズは、個別案件対応として応相談。 |
| 32 | サービスの 変更・終了 | サービス(事業)変更・終了時の事前告知 | 必須○ | 60日前 |
| | | 告知方法 | | 電子メール、Webサイト、文書 |
| 33 | | サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置 | 必須 | <p>あり; 他社の同等のサービスへの移行支援</p> <p>なし</p> <p>なし; 「解約確認書」に、解約した場合ご登録済のデータが全て消去され復帰出来ない旨を記述。</p> |
| 34 | サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先 | 必須○ | あり; 名称: 富士フィルムイメージングシステムズ株式会社 クラウドメディア営業部 電話番号: 0120-043-411 受付時間: 平日9:00~17:30(土・日・祝祭日を除く) | |
| 35 | サービス料金 | 課金方法 | 必須 | <p>なし</p> <p>ご契約容量プランに応じて定めた月額ご利用料金と、オプションサービス月額料金</p> |
| 36 | | 料金体系 | 必須 | <p>初期費用額</p> <p>月額利用額</p> <p>最低利用契約期間</p> |
| 37 | | 解約時ペナルティ | 必須 | あり; 最低利用期間に満たない期間で解約した場合は、最低利用期間の残りを一括精算していただく。 |

(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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フィルムイメージングシステムズ株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|--------------------------------|----------------|--|-------|---|
| 38 | | 利用者からの解約事前受付期限 | 必須 | あり: 30日 |
| 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 | 99.899% (2018年4月1日～2019年3月31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2、対策参照値99%以上 |
| | | サービス停止の事故歴 | | 2018年4月1日～2019年3月31日 ・2件(520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 | 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 | サービス品質 | 認証取得・監査実施 | 選択 | 記述有り(*) |
| 43 | | 個人情報の取扱い | 必須 | あり |
| 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 | 24時間 |
| | | 世代バックアップ(何世代前までかを記述) | 必須 | 一世代 |
| 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) | 必須 | 添付される: IMAGE WORKS利用規約「IMAGE WORKSサービス提供規定」に記載 |
| 49 | サービス利用量 | 利用者数 | 選択 | 記述有り(*) |
| 50 | | 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 | 必須 | IMAGE WORKS |
| | | 主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述> | 必須 | Webサーバ(Apache)+Javaサーバ(Jboss)上で稼働するJavaアプリケーションです。ASPとしてユーザに提供され、ユーザはファイルの共有・管理等をインターネットを通じてブラウザで行うことが可能になります。イメージは「Web上のWindowsエクスペローラ」です。 |
| 52 | | 主要ソフトウェアの提供事業者 | 必須 | 富士フィルムソフトウェア株式会社 |

(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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フィルムイメージングシステムズ株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|-----------------|---|-------|--|
| 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 | | 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 | 必須○ | 機器、プロセスを3分間隔で監視 |
| | | 障害時の利用者への通知時間 | | サービス停止などの致命障害に対して、60分以内 |
| 55 | 障害監視(ソフトウェア、機器) | 障害監視の有無 | 必須 | あり |
| 56 | 時刻同期 | システムの時刻同期方法 | 必須 | NTP |
| 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: あり 利用者からの送信ファイル受付時に実施 パターンファイルの更新間隔: 1回/日 |
| 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○ | あり; 保存期間:13ヶ月 |
| 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○ | ベンダーからリリースがあった場合に、すぐに内容を吟味しレベル分けしアクションを決定。対応完了後の定期メンテナンス時にリリース |
| - 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 |
| | | 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)と利用者様との間のユーザ接続回線は、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 | なし |
| 62 | 推奨端末 | パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 | 必須 | Windows 7/8.1/10 MacOS 10.6/10.7/10.8/10.9/10.10/10.11/10.12/10.13/10.14 iOS12.1 |
| | | 利用するブラウザの種類 | 必須 | Internet Explorer 11、Edge、Firefox、Safari、Chrome |
| 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○ | あり |
| 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 | あり |
| 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○ | あり |
| 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/パスワードによる認証 ◇IPアドレスアクセス制限機能(オプション設定) ◇クライアント証明書(グローバルサイン社 マネージドPKI Lite)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○ | あり |
| 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 | あり; 認証局発行のSSLサーバ証明書の取得・利用 |
| 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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フイルムイメージングシステムズ株式会社

| 【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(関東地域) |
| 73 | | 耐震・免震構造 | 耐震数値 | 必須 | 震度7クラス |
| | 免震構造や制震構造の有無 | | なし | | |
| 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 | 10分、500KVA×8 |
| 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 | 特別高圧電力66kV 本線ノループ受電方式(1変電所より2系統) |
| 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 | 非常用自家発電装置:あり 24時間稼働 |
| 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 | サーバールーム及び電気室に、IG55ガス消火設備設置(窒素50%・アルゴン50%) |
| 78 | | 火災感知・報知システム | 火災検知システムの有無 | 必須 | 超超高感度煙検知設備設置 |
| 79 | 避雷対策設備 | 直撃雷対策 | 直撃雷対策の有無 | 必須 | 避雷針、アレスタ等の避雷器を設置 |
| 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 | アレスタ等を設置し、サージ電圧を低減 |
| 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 | 24時間365日有人対応 事前登録と登録者からの申込制 EV、各種ゲートは非接触型ICカード採用 ITVカメラによる集中監視 入退室記録のシステム保持期間1年間 |
| | | | 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 | | あり オペレーションセンターにて24時間365日有人監視 サーバ室内3ヶ月 |
| | | | 個人認証システムの有無 | | あり |
| 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 | なし | |
| | | 保管管理手順書の有無 | | なし | |
| 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:0135-1107, サービス名称:IMAGE WORKS, 事業者名称:富士フイルムイメージングシステムズ株式会社

| 【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○ | ・メール: サービス内、専用問い合わせフォームより受付(メールアドレスは契約者のみに通知するので非公表) ・電話: 0120-043-411 |
| | | 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 | | なし |
| 86 | 営業日・時間 | 営業曜日、営業時間(受付時間) | 必須 | 受付:24時間/356日(メールによる受付) 対応:平日9:00~17:30(土・日・祝祭日を除く弊社通常営業日) |
| | | メンテナンス実施時間 | | サービス窓口には特別なシステムを使用していない |
| 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/使用方法 ・障害時トラブル対応 |
| | | 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 | ・全てのネットワーク回線、サーバ、ストレージを冗長化 ・Webアクセスサーバはロードバランサにより負荷分散 |
| 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 | あり IMAGE WORKS利用規約「IMAGE WORKSサービス提供規定」 IMAGE WORKS利用規約「IMAGE WORKSサービス運用基準」 |
| 91 | サービス通知・報告 | 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○ | 2回/月の定期メンテナンスを事前告知・実施しているため、緊急なメンテナンス発生以外に告知する事象がありません。 |
| | | 告知方法 | | サービス提供画面(ログイン画面)、Webサイト、申込者・管理者宛電子メール |
| | | 記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無 | | 障害発生時など、この復旧・対応により緊急メンテナンスあり |
| 92 | 障害・災害発生時の通知 | 障害発生時通知の有無 | 必須○ | あり |
| 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 | 定期報告なし |

(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。

(*) 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。