

# 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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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8月24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MCデータプラス
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	2015年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		6年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿一丁目18番14号 恵比寿ファーストスクエア7階
	事業所数(国内、国外)		国内:1		
	主な事業所の所在地		東京		
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	建設業向けクラウド型システムサービス事業 ビッグデータ活用事業 他
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	飯田 正生
			代表者写真	選択	<a href="https://www.mcdata.co.jp/about/">https://www.mcdata.co.jp/about/</a> (代表者挨拶)
			代表者年齢		49歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		
7	役員	役員数	選択	4名	
		役員氏名及び役職名		代表取締役社長 飯田 正生 取締役 秋山 光輝 取締役 西村 浩哉 監査役 大東 英士	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	51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	3,595百万円 (自 令和2年4月1日 至 令和3年3月31日)
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	
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	¥309,706,800
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	33.5% (自 令和2年4月1日 至 令和3年3月31日)
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	

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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	上場無し
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任意監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有
- 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	三菱商事株式会社 100%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	大手ゼネコン各社をはじめとして、建設元請会社様340社以上、協力会社様75,000社以上にご利用いただいております。
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	株式会社三菱UFJ 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	ASPIC
- 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	飯田 正生 代表取締役社長 コンプライアンス・オフィサー
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	経営管理部
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・個人情報保護方針 ISMS/PMS基本規程 ISMS/PMS運用規程
			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	有り 役職員行動規範
	上記の文書類の経営陣による承認の有無		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		サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	建設サイト・シリーズ
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	2000年12月18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)		2019年1月に全面リニューアル

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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>「建設サイト・シリーズ」は建設業に携わる皆様の業務効率化に寄与するサービスです。当社の主力サービスである「グリーンサイト」は労務・安全衛生に関する管理書類(通称「グリーンファイル」)を、クラウド上で簡単に作成・提出・確認できるサービスです。グリーンファイルを作成する手間や時間、紙で印刷する費用を大幅に削減することが可能です。340社以上の元請会社、75,000社以上の協力会社にご利用頂いております。</p> <p>2020年4月より、従来から提供していたCCUSデータ連携に加え「ワークサイト(作業間連絡調整サービス)、ペレボサイト(賃金支払報告書作成支援サービス)、スキルマップサイト(独自資格保有者管理サービス)、データ分析サービス「cacicar for 建設」プライムメニューの5つのサービスをオーナープライムサービスとしてリリースいたしました。</p> <p>同年12月には建設データインサイトを新規リリースいたしました。</p> <p>オプションサービスをお申込みいただくことで、一般財団法人建設業振興基金が運営する建設キャリアアップシステムとのデータ連携をご利用いただけます。労務安全書類管理の延長で、建設キャリアアップシステムを運用することができます。</p>
31		サービスのカスタマイズ範囲	必須	<p>基本的にはカスタマイズはお受けしておりません。主力サービスである「グリーンサイト」は労務安全書類を全建統一様式に沿って作成・出力ができるサービスとなりますので、標準の帳票をご利用頂いております。元請企業でカスタマイズ頻度の高い書類については、一部表示内容を編集できる仕様となっております。</p>
32	サービスのの変更・終了	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	<p>1ヶ月前</p> <p>告知方法 書面による通知</p>
33		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	<p>無し</p> <p>無し</p> <p>無し 但しバックアップ処理サービスにより、有償にて登録データのバックアップを取得すること可能です。</p>
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	<p>建設サイトヘルプデスク(0570-020-540) 受付時間: 月曜～金曜 9:00～17:00(土日祝日を除く)</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	1年間ごとに利用ユーザー数およびプロジェクト数(元請会社利用のみ)を事前に申込みいただく前金方式となります。お申込みいただいた上限までご利用いただけます。
		固定部分の課金方法		協力会社利用、元請会社利用でそれぞれ初期設定費用が発生します。(初回利用時のみ)

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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	1年間の費用をご利用開始の前一括でお支払いいただきます。 ・協力会社利用(年額): 14,800円 ↳ IDサービス初期設定料金: 10,000円 ↳ IDサービス利用料(1ID): 4,800円 ・元請会社利用(年額): 1,162,000円 ↳ IDサービス初期設定料金: 10,000円 ↳ IDサービス利用料(10ID): 12,000円 ↳ オーナー基本サービス初期設定料: 300,000円 ↳ オーナー基本サービス利用料(10プロジェクト): 840,000円
		月額利用額		・ユーザーID月額利用料: 1ID利用: 400円/1ID 2ID以上利用: 100円/1ID(最低申込数: 10ID、追加単位: 10ID) ・プロジェクト月額利用料: 7,000円/1プロジェクト(最低申込数10プロジェクト) ※利用数量に応じて追加単位・単価が異なります。 詳細はお問い合わせください。
		最低利用契約期間		1年間
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 但し、支払済み利用料については返金致しかねます。
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	無し
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	99.9%(2020年8月1日～2021年7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 99%以上
		サービス停止の事故歴		①2021/3/11 17:36～18:13 グリーンサイト遷移不可 ・機能リリース時の影響 ・37分間停止 ②2021/6/14 16:07～16:25 グリーンサイト遷移不可 ・大量アクセスによるサーバーダウン ・18分間停止
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	システム監視ツールによる自動検知
		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)		システム監視ツールによる自動通知
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	週次定例会にて適宜判断を実施
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	ISMS(JIS Q 27001:2013)取得済み。 プライバシーマーク(第10824834(01)号)取得済み。
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	「個人情報の取扱いについて」に記載 <a href="https://www.mcdata.co.jp/privacy/agreement.pdf">https://www.mcdata.co.jp/privacy/agreement.pdf</a>

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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	Webアプリケーション
		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)		診断は最低1年に1回、必要に応じて随時実施。対策はアプリケーション改修もしくはインフラでの対応を実施している。
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
		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	システム監視ツールによる自動検知
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	ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2009 情報系アプリケーション分野グランプリ 受賞 ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2010 Application分野 社会・業界特化系グランプリ 受賞 ASP・SaaS・クラウドアワード2011 ユーザ部門 総合グランプリ 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	「建設サイト シリーズ」では、SLAは提供しておりませんが、安定したシステムサービスの提供実績を積み重ねることで、本邦建設業界で最大級の利用実績を得、現在も約21,000現場にてご利用いただいております。
49	サービス 利用量	利用者数	選択	実ユーザー数は非公開となります。
50		代理店数	選択	1社(株式会社長谷システムズ様)
- 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	主要ソフトウェアの名称 労務安全書類作成提出管理システム 入退場管理システム
		主要ソフトウェアの概要	必須	主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述> 労務・安全衛生に関する管理書類(通称「グリーンファイル」)を、クラウド上で簡単に作成・提出・確認できるサービスです。グリーンファイルを作成する手間や時間、紙で印刷する費用を大幅に削減することが可能です。2005年から提供を開始し、340社以上の元請会社、75,000社以上の協力会社に導入いただいております。
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	株式会社MCデータプラス(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 オーナー企業向けのオプションとしてデータ連携、シングルサインインAPIを提供。
		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		元請利用企業に対し、NDA締結後開示可能。
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○	URL監視: 60秒 サーバ監視: 30秒
		障害時の利用者への通知時間		サービス提供に関わる障害時: 30分以内にログイン画面他にて告知します。
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	URL監視: 60秒 サーバ監視: 30秒

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
56	セキュリティ	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPサーバーによる同期
		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○	ユーザーよりアップロードされるファイルに対してウイルスチェック対処有り、ウイルス感染ファイルは自動的に削除します。パターンファイル更新間隔は24時間以内です。
		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○	利用者のアクセスログ:2年間 システム管理ユーザの操作ログ:90日
		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○	適用可否を検討のうえ、必要に応じて2週間程度で適用。
- 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	お客様のインターネット回線・専用線については、弊社は責任を負っておりません。
61	回線	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	特に無し
62	回線	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	サービスごとに異なりますので、以下URLより推奨環境をご確認ください。 <a href="https://www.gs.kensetsu-site.com/environment/index.html">https://www.gs.kensetsu-site.com/environment/index.html</a>
			利用するブラウザの種類	必須	サービスごとに異なりますので、以下URLより推奨環境をご確認ください。 <a href="https://www.gs.kensetsu-site.com/environment/index.html">https://www.gs.kensetsu-site.com/environment/index.html</a>
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	有り(IPS導入済み)
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	通報時間の設定はございません。
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・パスワードによる認証を行っております。
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 ISMS実務基準による厳格な管理を行っております。
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 認証局が発行する証明書により、弊社サービスのなりすましを防止しております。
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	SSLによる通信経路の暗号化対応済み。 システム管理ユーザの認証強化(多要素認証)対応済み。	

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用しています。
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	必須	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
	免震構造や制震構造の有無		パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。		
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
77	消火設備	サーバーーム内消火設備	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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
			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		パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
			個人認証システムの有無		パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
83	媒体の保管	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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
			保管管理手順書の有無		パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。
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	パブリッククラウドサービス(AWS)を利用している為、詳細は特定できません。	

(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: 0034-0810, サービス名称: 建設サイト・シリーズ, 事業者名称: 株式会社MCデータプラス

【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○	建設サイトヘルプデスク(0570-020-540) 受付時間: 月曜～金曜 9:00～17:00(土日祝日を除く)
		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		代理店はございません。新規お申込みについては、公式サイト( <a href="https://www.gs.kensetsu-site.com/">https://www.gs.kensetsu-site.com/</a> )をご確認ください。
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜～金曜 9:00～17:00(土日祝日を除く)
		メンテナンス実施時間		特に定めてはおりません。
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	以下内容についてのお問い合わせ窓口を用意しております。 ・グリーンサイトの操作に関するお問い合わせ ・グリーンサイトの代行企業に関するお問い合わせ ・ご請求に関するお問い合わせ ・ID・パスワードに関するお問い合わせ ・新規申し込みに関するお問い合わせ
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話のみとなります。
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	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
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		一時的なサービス停止が発生する場合は、1ヶ月前までにWebサイト上で通知致します。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		主にサービスログイン画面への掲示にて告知致します。
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り 障害等、緊急対応時に行うことはございます。
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	有り 但し、ユーザーに影響の無い障害は除きます。
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	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)

(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。