

# 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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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	2021/5/14
- 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B-Story
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	2017年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		4年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒349-0113 埼玉県蓮田市桜台3-8-3
	事業所数(国内、国外)		国内2ヶ所		
	主な事業所の所在地		〒104-0061 東京都中央区銀座5-6-12 みゆきビル7F		
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	自社開発クラウドサービス ST&E(スタンディ)の開発・販売・運用業務 セールス・マーケティングコンサルティング業務 アプリケーション開発・販売・運用業務 通信を利用した各種情報の収集・分析・情報提供業務
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	砂川 暁彦
			代表者写真	選択	なし
			代表者年齢		
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		米大学コンピューターサイエンス学部卒、プログラマー、システムエンジニア、プレセールスSE、外資系セールス、マーケティングコンサルティング業務を経験。多様な経験をもとにお客さまのビジネスストーリーを成功に導く株式会社B-Storyを設立。GAIQやWeb解析士の資格取得。
7	役員	役員数	選択	3名	
		役員氏名及び役職名			
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	2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	14,227,000円(2020年9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	
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	1,000,000円(2020年9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	
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	35.18%(2020年9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	
15		上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	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 (2/8)

認定番号: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	④いずれでもない
17		決算公告	選択	なし
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	
19	取引関係	大口取引先	選択	株式会社村田製作所 京セラコミュニケーションシステム株式会社 株式会社内田洋行
20		主要取引金融機関	選択	三菱UFJ銀行
21		所属団体	選択	一般社団法人ASP・SaaS・AI・IoTクラウド産業協会(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	選択	砂川 暁彦
23		専担の部署・会議体	選択	総務 会議体あり: 情報セキュリティ委員会
24	書類類	情報セキュリティに関する規程等の整備	必須○	株式会社B-Story_情報セキュリティ関連規定 あり
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	選択	なし なし
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	必須	苦情クレーム対応マニュアル
		上記の書類の経営陣による承認の有無		あり
- サービス基本特性				
27		サービス名称	必須	ST&E(スタンディ)
28		サービス開始時期	必須	2017/12/1 あり 2020/10/1
		サービスの基本タイプ	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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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	<p>ST&amp;E(スタンディ)</p> <p>ST&amp;Eは、郵便番号検索の企業版です。会社名を入力するだけで、その会社に紐づく情報を自動で入力するサービスです。またオプションサービスとして、既に保有する企業情報をクレンジング(社名の正規化、法人番号、住所、業種などを付与)することも可能です。</p> <p>【概要】</p> <p>コンタクトフォームなどの会社情報入力を自動入力するシーンでご利用いただけます。今お使いのフォームはそのまま簡単に連携することができます。また、API連携により、柔軟にカスタマイズが行えます。提供データは、国税庁公開データ約480万社、EDINET有価証券報告書データ、公式会社Webサイトクローリングデータを活用。データ項目ごとに、日次、週次、月次、四半期、年間、スポットで更新しています。</p> <p>【利用シーン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせフォームの会社情報を自動入力</li> <li>・会計ツールやコールセンターシステムなど会社情報を検索するシーンで活用</li> <li>・蓄積された企業情報をキレイにクレンジングする活用</li> </ul>
		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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計パッケージと連携</li> <li>・FEOツールと連携</li> <li>・セールスフォース(ビジュアルフォース)と連携</li> <li>・Marketoフォームと連携</li> <li>・Eloquaフォームと連携</li> <li>・Pardotフォームと連携</li> <li>・Hubspotフォームと連携</li> <li>・Wordpressフォームと連携</li> </ul> <p>※全ての連携において、会社情報検索から会社情報の入力を自動化しています。</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HTMLに3行追加するだけの簡単導入(無償導入支援)</li> <li>・ST&amp;E APIを使いお客さまが自由にカスタマイズ導入</li> <li>・お客さま自身でいつでも企業データをクレンジング</li> </ul>
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○	事前3ヶ月前
		告知方法		文書、ST&E管理画面、Webサイト、電子メール
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	あり 仕様変更やサービスの中止等は、事前に契約担当者へ通知します。
		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		あり 変更内容を1ヶ月前までにST&E管理画面に掲載し、契約担当者へメールで通知します。サービスの提供そのものを中断または中止することを判断した場合、速やかに通知を行います。
		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		なし
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○	<p>あり</p> <p>ST&amp;E(スタンディ)サポート B-Story &lt;apply_stand@b-story.co.jp&gt; 土日・祝祭日を除く: 10:00-18:00</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	リクエスト数上限に応じ、段階的に料金プランを設定しています。契約プランのリクエスト上限を超えた場合、22円(税抜価格20円)/リクエストを課金します。
		固定部分の課金方法		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 (4/8)

認定番号: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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	<p>■サービス資料に記載  <a href="https://www.b-story.co.jp/service/stande/trial">https://www.b-story.co.jp/service/stande/trial</a>                      ■ST&amp;Eフォーム自動入力                      55,000円(税抜価格50,000円)                      初期費用(アカウント発行、導入支援、ソース作成、その他)                      ■ST&amp;Eデータクレンジング                      22,000円(税抜価格20,000円)</p>
		月額利用額		<p>料金プラン                      弊社公式サイトで公開・ダウンロードいただけます。  <a href="https://www.b-story.co.jp/service/stande/trial">https://www.b-story.co.jp/service/stande/trial</a></p> <p>【例】1か月のお問い合わせ数が100件未満の場合、リクエスト数上限が500のプラン、月額11,000円(税抜価格10,000円)からご利用いただけます。最低契約期間は6か月間です。</p>
		最低利用契約期間		6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	<p>違約金なし                      ※当該サービスは前払いによる契約形態になっております。解約による日割り精算などによる返金はいたしません。</p>
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	<p>あり                      利用期間終了日の1ヶ月前の応当日の前日(営業日)まで</p>
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	<p>期間: 2020年4月1日～2021年3月31日                      稼働率: 100%                      ※計画されたメンテナンス以外停止なし(基本的に作業時間内に、瞬断が発生する可能性のみ)</p>
		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6: 95%以上
		サービス停止の事故歴		なし
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)	選択	<p>・検知場所: ST&amp;Eアドミニストレータ監視モニター                      ・検知のインターバル: リアルタイム                      ・把握方法: 監視モニターで閲覧、メール通知</p>
		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)		<p>・検知場所: ST&amp;Eアドミニストレータ監視モニター                      ・検知のインターバル: 随時                      ・把握方法: 監視モニターで定期的に関覧</p>
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	レスポンス上の問題回避のためにロードバランサによる負荷分散・冗長化構成をとっています。
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 20000-1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	
43	サービス品質	個人情報の取扱い	必須	<p>サービス利用者のアカウント情報、および問い合わせ対応業務として、会社名、部署名、担当者名、メールアドレスを確認いたします。  <a href="https://www.b-story.co.jp/privacy-policy">https://www.b-story.co.jp/privacy-policy</a></p> <p>また、機密情報および個人情報の取り扱いについては、契約条項にて規定しております。</p>

(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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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	ST&E APIおよびST&E管理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)		あり ST&Eシステムで稼働するサーバーおよびアプリケーションについては、年次で第三者によるプラットフォーム脆弱性診断を実施します。
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	システムは2台でクラスタリング データベースは2台でレプリケーション バックアップインターバル1日
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	1ヶ月
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	3ヶ月
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	ASPICクラウドアワード2019 ベンチャーグランプリ <a href="https://www.b-story.co.jp/news/award-20191108">https://www.b-story.co.jp/news/award-20191108</a> ASPICクラウドアワード2020 審査委員会賞 <a href="https://www.b-story.co.jp/news/award-20201127">https://www.b-story.co.jp/news/award-20201127</a>
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	SLA設定はございません(SLOのみ) ※万が一ST&Eが停止してもお客様の業務およびサービスを停止させてしまうようなクリティカルなサービスではございません。
49	サービス 利用量	利用者数	選択	125社130ライセンス(実稼働) OEM8社
50		代理店数	選択	販売パートナー: 9社 <a href="https://www.b-story.co.jp/company">https://www.b-story.co.jp/company</a>
- 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	①ST&E ②Apatch Solr
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	①会社名の入力で、その会社に紐づく情報を自動取得する機能及び保有企業データをクレンジングする機能を有するアプリケーション。 ②オープンソースの全文検索システムで、本アプリケーション開発に使用しています。
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	①株式会社B-Story ②Apacheソフトウェア財団
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	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	なし	なし
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:5分 プラットフォーム:5分 サーバ・ストレージ:5分 通信・セキュリティ:リアルタイム
		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)	障害監視の有無	必須	あり サービス監視、ログ監視
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 パターンファイル更新間隔:システム管理者が定義ファイルの有無を24時間ごとに確認し、存在すれば手動で更新を行います。

(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 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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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:3年
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○	システム管理者がパッチの有無を12時間ごとに確認し、存在すれば手動で更新を行います。
- 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	ST&E(スタンディ)と利用者の間のユーザ接続回線は責任を負えませんことを予めご了承ください。
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	windows7以降、Mac OS 10以降
		利用するブラウザの種類	必須	推奨 Chrome 88以降、Firefox 85以降、safari 14以降、Edge 88以降 IE 8以降 ※連携するツールの仕様に依存することがあります。
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 IPアドレス・ドメイン制御
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 不正アクセス監視
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	監視対象外(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○	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 ・認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用 ・二段階認証
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	年次で第三者によるプラットフォームおよびアプリケーションの脆弱性診断を実施します。

(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 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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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	Microsoft Azure 西日本
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
	免震構造や制震構造の有無		Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。		
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	あり Microsoft社によると、専用の24時間年中無休で稼働する無停電電源装置(UPS)および緊急電源サポート(発電機など)が装備されています。電力供給可能時間については非公開です。
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	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
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	あり Microsoft社によると、専用の24時間年中無休で稼働する無停電電源装置(UPS)および緊急電源サポート(発電機など)が装備されています。電力供給可能時間については非公開です。
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	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	あり
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
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	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
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	Microsoft社によると、冷暖房、換気、空調(HVAC)システム。データセンター内の空間温度と湿度、空間の与圧、外部の空気の入りを管理および監視されています。
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	あり Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
			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 Microsoft社によると、稼働時間、映像の保存期間、改ざん防止の日の有無については非公開です。
			個人認証システムの有無		あり Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。
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	必須	Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。	
		保管管理手順書の有無		Microsoft Azureを使用していますが本項目は非公開です。	
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		

(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: 0248-2105 サービス名称: ST&E(スタンディ) 事業者名称: 株式会社B-Story

【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○	電子メール: support-stande@b-story.co.jp コンタクトフォーム: <a href="https://www.b-story.co.jp/contact">https://www.b-story.co.jp/contact</a> 電話: 080-6503-9482
		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		販売店へのリンク掲載 <a href="https://www.b-story.co.jp/company">https://www.b-story.co.jp/company</a>
	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	土日祝祭日を除く(GW、お盆、年末年始休暇はWebでお知らせ) 9:00-18:00
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外かつ深夜0:00~5:00までの間に実施
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	
		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	各種ご相談、サービス利用/操作ガイド、実装/導入支援、不具合対応など
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電子メール、電話、お問い合わせフォーム、オンラインミーティングによるサポートを行っています。
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	システムは2台でクラスタ データベースは2台でレプリケーション
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 ST&E(スタンディ)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○	1ヶ月前
		告知方法		管理画面のお知らせ欄、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		あり 状況に応じ可能な手段(管理画面、メール、電話など)で通知します。
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 状況に応じ可能な手段(管理画面、メール、電話など)で通知します。
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	なし お知らせ、障害連絡、不具合連絡、サービス停止予定、仕様変更予定など、必要に応じてST&E管理画面に掲載、メール通知します。

(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 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。