

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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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	2023年10月4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	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1987年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		36年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	大阪府大阪市北区中崎西2-4-12(〒530-0015)
	事業所数(国内、国外)		国内2ヶ所		
	主な事業所の所在地		大阪府(1ヶ所)、東京都(1ヶ所)		
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	コンサルティング事業、システムインテグレーション事業、情報処理サービス事業、通信サービス事業、システム機器販売事業
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	谷奥 律子
			代表者写真	選択	<写真>
			代表者年齢	58歳	
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	大阪教育大学 教育学部卒、1988年セキスイシステムセンター(現 NTTデータセキスイシステムズ)入社、2011年化学ソリューション事業部 事業部長、2015年経営企画部長、2015年執行役員、2020年常務執行役員、2022年6月代表取締役社長就任	
7	役員	役員数	7名		
		役員氏名及び役職名	谷奥律子(代表取締役社長)、椿茂樹(代表取締役常務執行役員)、田口茂(取締役)、谷口哲也(取締役)、原和哉(取締役)、宮島啓(監査役)、池本陽一(監査役)		
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	392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	9,624,014,184円(令和5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	563,488,574円(令和5年3月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	100,000,000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	42.13%(令和5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	キャッシュフロー計算書を作成していないため開示できません。
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	キャッシュフロー計算書を作成していないため開示できません。

(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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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	非上場
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	④監査役による監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	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	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ(60%)、積水化学工業株式会社(40%)
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	積水化学工業株式会社、株式会社NTTデータ
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三菱東京UFJ銀行、みずほ銀行
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	特に無し
- 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	椿茂樹(代表取締役常務執行役員)
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	有り: 経営企画部、企業倫理委員会
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○	有り: 情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ規則、情報管理規則、個人情報取扱運用規則
			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: 営業規則
			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: 個人情報保護方針、個人情報取扱運用規則、個人情報保護マニュアル
			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	SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」
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年6月28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)		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

(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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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	販売、仕入、在庫管理、会計に専用の情報分析を付加した統合型基幹業務システムです。 受注から決算までの情報を統合管理し、経営情報を見る化するとともに、複合業態対応・個別原価管理を中心に機能を拡充し、カスタマイズ基盤を採用することで、事業の多様化・多角化を進める企業様の個社別ニーズに幅広く対応します。 これにより、製造・卸売業を中心とした中堅・中小企業様がもつシステムの課題に対し、スピーディ・柔軟・低コストでお応えできるサービスを提供します。 高機能なワークフロー・エンジンを搭載し、業務機能とワークフローをシームレスに連携させ内部統制の強化を実現します。 高度なセキュリティレベルの環境にシステムを設置し、機器類は自然災害や停電対策を施した堅牢なデータセンターで、24時間365日体制で稼働が監視されています。
		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>		請求書発行から発送までを一括して代行する請求書送付代行サービスを提供します。 取引先様との直接のデータ連携を可能とするEDI接続サービスを提供します。 FAX ASPサービスとの連携により、SKitで作成された帳票データを取引先へ自動配信するFAX自動送信接続サービスを提供します。
31		サービスのカスタマイズ範囲	必須	各業務のビジネスロジックを、適切な業務粒度に「プロセス」と「サービス」で定義し、ユーザー企業ごとの業務要件に応じて組み替え可能とすることで、マルチテナント環境下でのセキュアな個別カスタマイズを実現します(SOA対応)。 独自開発したカスタマイズ基盤により、パラメータ設定で画面や帳票のカスタマイズ(項目追加など)が可能です。 その他個別要件への対応は協議の上、カスタマイズを実施可能です。
32		サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	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
		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置		変更:1ヶ月前 終了:1年前 電子メール、書面又は本サービスのホームページへの提示
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	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 基本方針に沿った具体的なユーザーへの対応策(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 契約終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任の有無
		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先		有り: 契約者の入力に基づく電子データを契約者に提供する場合は、有償で対応します。 無し 有り: 契約者から提供を受けた資料は、契約者に返却し、本サービスに記録された資料は消去します。 契約者の入力に基づく電子データは、消去します。
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	有り: SKitヘルプデスク 【サポートサイトによる受付】 24時間365日 (但し、問合せの対応時間は当社営業時間内となります)
35		課金方法	必須	従量部分の課金方法
		固定部分の課金方法		毎月の利用機能、利用登録者数、処理する売上明細数を元に課金します。 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。

※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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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	必要に応じて以下の費用が発生します。 ・Fit & Gap/要件定義費用(個別見積) ・導入費用(個別見積) ・カスタマイズ費用(個別見積)
		月額利用額		機能利用料(100,000円/1社~)+ユーザ利用料(5,000円/1人)+データ処理料(70,000円/1社~)
		最低利用契約期間		2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	有り: 最低利用期間内に契約解除の場合は、残余の期間に相当する利用料をお支払頂きます。
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	有り: 3ヶ月
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	実績値: 100.00%(2022年4月~2023年3月の1年間)
		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1、対策参照値99.5%以上
		サービス停止の事故歴		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)	選択	監視システムによりping応答、プロセス・サービス監視、ログ監視などを2~5分に1回実施しています。異常時はオペレータからのTEL通報、メールによる通知を行います。
		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)		サービス監視としてアプリケーションログよりレスポンスタイム等の性能情報を取得します(1回/2~5分の間隔で動作チェックを実施)。上記のトレンドグラフを作成、閾値によるTEL通報、メール通りを行います。
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	有り: 拡張性判断基準が有ります。 スケールアップまたはスケールアウトによるサーバー増強で対応します。
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 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	Pマーク取得
43	サービス品質	個人情報の取扱い	必須	SKit利用規約、及び当社の定める個人情報保護方針、個人情報利用目的に基づいて個人情報を取り扱います。
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	ネットワークセキュリティ診断 DMZ上のサーバおよびファイアウォール(サービス)、ファイアウォール(メンテナンス)のインターネットから直接アクセスのある機器 アプリケーションセキュリティ診断
		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)		ネットワークセキュリティ診断 ・100日単位 ・ソフトウェアパッチ、回避策など診断結果により検討し実施 アプリケーションセキュリティ診断 ・1年単位 ・診断結果レポートより対応を判断

(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: 0142-1110, サービス名称: SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称: 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	システムバックアップ: 日次(仮想サーバ)、変更時(物理サーバ) システム情報バックアップ: 日次 データ : 日次
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	システムバックアップ: 日次7世代、週次4世代 データ : 日次7世代、週次4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	システムバックアップ(仮想サーバ)、システム情報バックアップ、データバックアップは、取得処理の実行結果を運用監視システムで監視し、障害発生時には運用担当者へ通報するといった確認を行っています。
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	ASP・SaaS・クラウドアワード2012でASP・SaaS部門の分野別グランプリ(アプリケーション分野基幹業務系グランプリ)を受賞(2012年6月)
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	選択	2,697ユーザ(2023年7月現在の実ユーザ数)
50		代理店数	選択	無し
- 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	SKit FLEXi 販売管理システム SKit FLEXi 会計システム
		主要ソフトウェアの概要	必須	販売管理システムは、複合型の業態別業務処理に対応し、在庫販売、メーカー直送をはじめ、組立販売、加工販売、工事付物販、役務(サービス)売上、個別原価管理といった機能を標準装備。更に、輸出入やEOS・EDI取引にも対応可能です。会計システムは、一般会計、債権・債務・資産管理、管理会計等から構成され、国際会計基準(IFRS)対応を視野に入れたシステムです。必要な機能だけを選択してご利用頂けます。
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	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ(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 ファイル転送(HULFT)
		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	選択	機密保持契約を結ぶ前の開示は不可
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○	死活監視の対象: ネットワーク機器、サーバ、ストレージ、サービス 死活監視のインターバル: すべて5分
		障害時の利用者への通知時間	必須○	障害検知から30分以内に指定された連絡先(利用責任者)に連絡
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り
56	セキュリティ	時刻同期	必須	NTP AWSサービスが標準提供
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(Windowsサーバー) パターンファイル更新間隔 : 日次

(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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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○	ログ取得:利用状況、セキュリティ、例外処理関連のログ有り 保存期間:利用状況、セキュリティは1年、例外処理関連は3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○	セキュリティパッチは可能な限り迅速に適用します。 テスト環境等で動作確認を実施した上で本番環境に適用します。
- 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	当社データセンター(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線については、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	無し: お客様のネットワーク環境により異なるため、当社テスト環境に接続頂き、実測にてご確認頂きます。
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 10、Windows 11
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox ESR版
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○	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
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(責任対象外のインターネット回線の為)
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○	ユーザ会社毎にURLを分け、ユーザID、パスワードにより認証します。 ユーザ毎に発行されたクライアント証明書を利用端末にインストールし、サーバ側でその証明書の認証を行い、正しい証明書が付与されたリクエストのみ接続を許可します。
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
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	認証局が発行するSSLサーバ証明書の利用
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	ネットワークアクセス時の通信暗号化

(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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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 専用 (Amazon Web Servicesを利用)	
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・東京リージョン (Amazon Web Servicesを利用)	
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	Amazon Web Servicesが非公開のため不明
	免震構造や制震構造の有無		有り		
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 Web Servicesが非公開のため不明	
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 連続稼働時間はAmazon Web Servicesが非公開のため不明	
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 有り: ガス系消火設備である	
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	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須 Amazon Web Servicesが非公開のため不明	
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 Web Servicesが非公開のため不明	
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	
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 保存期間はAmazon Web Servicesが非公開のため不明
			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、保存期間はAmazon Web Servicesが非公開のため不明
		個人認証システムの有無	有り		
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	Amazon Web Servicesが非公開のため不明	
		保管管理手順書の有無		Amazon Web Servicesが非公開のため不明	
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:0142-1110, サービス名称:SaaS型統合基幹業務システム「SKit FLEXi」, 事業者名称:株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・セキスイシステムズ

【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○	電子メール又は電話による問合せが可能です。連絡先は契約締結後、お客様に開示します。
		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		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	【電話による受付】 当社営業時間内 9:00~12:00、13:00~17:30 (年末年始、土日、祝祭日除く) 【電子メールによる受付】 24時間365日 (但し、問合せの対応時間は当社営業時間内となります)
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外に実施します。
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	実績値は管理していません。
		放棄率の実績値(単位:%)		実績値は管理していません。
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		実績値は管理していません。
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		実績値は管理していません。
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	操作方法の質問に対する回答 当社の責に帰すべき事由による障害に対する対応
		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	冗長化と負荷分散装置の設置を行っています。
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: SKit利用規約
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○	1ヶ月前
		告知方法		電子メール、書面又は本サービスのホームページへの提示
		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: 障害対応等の場合、上記告知方法で事前にお客様に通知の上、緊急停止することがあります。
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有り: 指定された連絡先(利用責任者)に電子メール、または電話で連絡し、併せてホームページで通知します。
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	有り: 6ヶ月毎に利用責任者に対してWebサイトまたは電子メールで報告します。

(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。