

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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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9月15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NIコンサルティング
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1991年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		30年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒108-0075 東京都港区港南二丁目16-1 品川イーストワンタワー19F
	事業所数(国内、国外)		国内:8拠点		
	主な事業所の所在地		札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、金沢、広島、福岡		
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	コンサルティングノウハウをシステム化し、経営レベル向上・営業力強化をローコストかつスピーディに実現。 ・可視化経営コンサルティング ・営業力強化コンサルティング ・組織風土改革、教育研修 ・アフターM&Aコンサルティング
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	長尾 一洋
			代表者写真	選択	有
			代表者年齢		
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択	中小企業診断士 上級システムアドミニストレータ 横浜国立大学経営学部卒業。 経営コンサルティング会社にて各種経営指導に取り組み、課長職を経て、 1991に株式会社NIコンサルティングを設立、代表取締役就任。 ローコストで経営コンサルティングを実現する仕組みづくりに取り組み、 1998年からはコンサルティングパッケージ「可視化経営システム」を開発し経営支援に活用。
7	役員	役員数	選択	4名	
		役員氏名及び役職名		長尾一洋(代表取締役社長)、本道純一(取締役副社長)、東海林一正(常務取締役)、大西 俊太(監査役)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	
- 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	1,867,192,587円(2020年度)
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	2億1000万円
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	
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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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	未上場
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	
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	
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	
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	無
- 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	
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	
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 情報セキュリティ対策基準に関する規定書
			上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	選択	
			上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	問い合わせ対応マニュアル 顧客の声対応業務フロー	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有	
- 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	可視化経営システム
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	2003/4/1
			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)		月次でバージョンアップし機能強化・改善を実施。新製品の追加や大型リニューアルは以下のとおり。 2006/4/24、2008/3/28、2010/7/26、2012/4/24、2014/4/21、2014/11/13、2015/4/23、2015/8/28、2015/9/28、2016/4/25、2018/1/25、2019/10/1、2020/7/28

(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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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>経営コンサルティングをローコストで実現し、経営改善・営業力強化を仕組み・仕掛けとして提供するために開発したコンサルティングパッケージ。</p> <p>◇社内の動きや社員の活動を可視化して経営効率を上げるグループウェア「NI Collabo 360」</p> <p>◇業績を上げ、営業現場、顧客情報を可視化するSFA「Sales Force Assistant」</p> <p>◇見積書作成支援システム「Sales Quote Assistant」</p> <p>◇請求書発行支援システム「Sales Billing Assistant」</p> <p>◇見込客の創出や休眠客の掘り起こしを可視化する「Approach DAM」</p> <p>◇クレームや顧客要望を可視化して顧客対応力を高める「顧客の声」</p> <p>◇ローコスト・クラウド・データベース「nyoibox」</p> <p>◇可視化経営モニタリングシステム・経営cockpit「MapScorer」で構成される「可視化経営システム」として体系化。</p> <p>さらに運用状況の悪化をコンサルタントに通報する「リモート・コンサルティング・センサー」を搭載。</p> <p>経営コンサルティング会社だからこそできた【経営支援システム】です。</p>
		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>		<p>Googleカレンダー、Office365、やさしく名刺ファイリングPro、名刺バンク2、CTIコネクテル、BIZTELコールセンター、BIZTELビジネスフォン。</p> <p>また汎用APIにより基幹システム等と連携可。</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	お客様ごとの各マスタの項目名称の変更や新たな項目の追加、表示/非表示等は、パッケージの標準機能にて柔軟に対応できます。
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○	<p>90日前</p> <p>当社が適切と判断する方法 (Web、電子メール、郵送、FAX、電話等)</p>
33		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	<p>無</p> <p>本サービスは当事業の根幹であるため、会社が継続している限り、サービスを終了することはございません。</p> <p>無</p> <p>無</p>
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	<p>有</p> <p>名称:ヘルプデスク</p> <p>受付時間:(電話受付)土日祝日および弊社休業日を除く9:00~12:00、13:00~17:00</p> <p>(Eメール・FAX)24時間365日</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	個別アプリケーション毎の利用ユーザー数×月額利用料金
		固定部分の課金方法		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 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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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	0円または50,000円(利用製品による) ただし導入時のコンサルティング・研修費用を利用した場合は当該費用が別途必要です。
		月額利用額		NI Collbo 360:360円 Sales Force Assistant 顧客創造:4,000円 Sales Force Assistant 顧客創造R:4,000円 Sales Force Assistant 顧客深耕:3,500円 Sales Force Assistant 深耕創造:4,500円 Sales Force Assistant 顧客深耕R:4,500円 Sales Force Assistant 顧客深耕AO:3,500円 Sales Force Assistant ABM:2,000円 Sales Quote Assistant:580円 Sales Billing Assistant:3,000円/100請求先 Approach DAM:1,000円 MapScorer:1,000円 nyoibox:300円
		最低利用契約期間		6か月
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	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 2ヶ月前迄(当社所定の解約届に解約希望日の記載のない場合または解約届到達日から解約希望日までの期間が2ヶ月未満の場合、解約届が当社に到達した日より2ヶ月後を解約希望日とみなします)
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9月~2021月8月)
		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3 95%以上
		サービス停止の事故歴		1件 (2020年9月1日~2021年8月31日)
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	監視サーバによる検知 HTTPSリクエストを1分毎に送信し、応答時間を監視
		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)		監視サーバによる検知 HTTPSリクエストを1分毎に送信し、応答時間を監視
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 ・1データベースサーバあたりの登録ユーザー数:10,000 ・負荷状況によりサーバは自動でスケールアウト ・CPU使用率:連続した高値 ・メモリ使用量:一定以上のスワップ領域 ・ストレージ、OSディスク使用量:容量不足によるサービス停止
42	サービス品質	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	プライバシーマーク

(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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	有 「お客様の個人情報のお取り扱いについて」にて利用目的を明示しています。
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	アプリケーション、OS
		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)		適時 影響ある脆弱性へのパッチ適用
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	リアルタイム複製、日次バックアップ
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	日次バックアップ7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	毎営業日の午前中にバックアップ結果の一覧表を目視にて確認。
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	有 「ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2018」ASP・SaaS部門／基幹業務系分野「委員会賞」
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	有
49	サービス利用量	利用者数	選択	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)
50		代理店数	選択	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数
- 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 営業支援システム(SFA)「Sales Force Assistant」 グループウェア「NI Collabo 360」
		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> 「Sales Force Assistant」は、営業コンサルティングのノウハウをパッケージングした完全Web対応の営業支援システム(SFA・CRM)です。 「NI Collabo 360」は、多機能・低価格の経営改善型グループウェアです。企業経営の隅からすみまでマルっと360度可視化します。
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NIコンサルティング(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 MapScorer API
		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○	アプリケーションサーバ:1分 その他機器:5分 サービスログイン:1分
		障害時の利用者への通知時間		9:00~12:00、13:00~16:30:即時 その他の時間:障害の程度により異なる
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPサーバとの時刻同期
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	有 ベンダーリリースに合わせてほぼリアルタイムで更新。

(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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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○	以下のとおりログを取得・保存しています。 ・システムログ:1年間 ・Webサーバログ:1年間 ・データベースログ:1週間 ・不正侵入ログ:通知メール保存1年間 ・Webアプリケーションファイアウォールログ:通知メール保存1年間 ・分散サービス妨害ログ:通知メール保存1年間 また、アプリケーションの利用状況について、ユーザーレベルでログの取得、ローテーション設定、ダウンロードが可能です。	
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○	適時にサービス提供にあたってクリティカルなセキュリティパッチの適用作業を実施	
- 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	データセンターと利用者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	無	
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 8,8.1,10 Mac OS X v10.6以降 スマートフォン iPhone (iOS11~14) Android スマートフォン (Android 5.0以降) タブレット iPad (iOS11~14) Androidタブレット (Android 5.0以降) 携帯電話 NTT docomo (docomoSTYLE, docomoPRIME, docomoSMART, docomoPRO 以降) au (WAP2.0対応機種) Softbank (Yahoo!ケータイ対応 Softbank 3G以降)	
		利用するブラウザの種類	必須	Internet Explorer 11 Microsoft Edge Chrome Mac Safari 10 iOS Safari Chrome for Android	
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
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
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	否
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
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○	アプリケーションの利用はID・パスワードによるフォーム認証を実施。またユーザーの希望により、特定のIPアドレスからのみ接続を許可する設定も可能です。
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
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	保守用端末からのみログインを許可し、SSHによる暗号化を施しています。
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		

(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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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	Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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
	免震構造や制震構造の有無			有	
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 電力供給時間:Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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
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 連続稼働時間:Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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	有 ガス系消火設備:Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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
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を利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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を利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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	Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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 保存期間:Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
			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 稼働時間:24時間365日 監視範囲:建物入り口、サーバールーム入り口・出口 保存期間:Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
			個人認証システムの有無		有
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	Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
			保管管理手順書の有無		Amazon Web Servicesを利用して構築しており、本項目が開示されていないため特定不可。
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	物理アクセスのレイヤー別制限、事前承認制。 建物出入口の有人監視、侵入検知システム、多要素認証。 サーバールーム出入口の有人監視、侵入検知システム、多要素認証。 漏水検出。

(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:0076-0910, サービス名称:可視化経営システム, 事業者名称:株式会社NIコンサルティング

【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○	当社HP: https://www.ni-consul.co.jp/sfa/s_present.html 電話(フリーダイヤル):0120-019-316 FAX:03-5781-5526 電子メール:info@ni-consul.co.jp ※ヘルプデスクの連絡先およびユーザーサポートHPはサービス提供開始時に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		有 当社HPに記載: http://www.ni-consul.co.jp/sfa/partner.html
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	土日祝日および弊社休業日を除く9:00~12:00、13:00~17:00
		メンテナンス実施時間		担当者による窓口対応のため、メンテナンスは発生しません。
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	製品の操作・設定等の利用方法や運用に関するご相談を承ります。 ※プログラム設計やカスタマイズ方法等の技術的な質問は対象外です。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、FAX、ユーザーHPへの情報揭示
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、負荷分散、監視による自動復旧機能 複数データセンターでサービス提供可能な仕組み
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 NI Cloud Service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○	利用者への告知時期 (1カ月前、3カ月前、6カ月前、12カ月前等の単位で記述)
		告知方法		1週間前 ただし契約時に夜間メンテナンス時間を予め規定しています。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		Web、電子メール、電話等当社が適切と判断する方法で告知します 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 電子メール、書面又は当社のホームページに掲載するなど、当社が適切と判断する方法で通知します。
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	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 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。