

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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【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 2018年6月23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 ナレッジスイート株式会社 |
| 3 | | 設立年・事業年数 | 事業者の設立年(西暦) | 必須 2006年 |
| | | | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数) | 必須 11年 |
| 4 | | 事業所 | 事業者の本店住所・郵便番号 | 必須 東京都港区虎ノ門三丁目18番19号虎ノ門マリンビル 7F (〒105-0001) |
| | 事業所数(国内、国外) | | 必須 国内:1か所 | |
| | 主な事業所の所在地 | | 必須 東京都(1か所) | |
| 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 クラウド型統合ビジネスアプリケーション「Knowledge Suite」の提供、GPS位置情報を活用したフィールドナーチャリングCRMクラウドサービス「GEOCRM」の提供 |
| - 人材 | | | | |
| 6 | 経営者 | 代表者 | 代表者氏名 | 必須 稲葉雄一 |
| | | | 代表者写真 | 選択 記述有り(*) |
| | | | 代表者年齢 | 選択 記述有り(*) |
| | | | 代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等) | 選択 記述有り(*) |
| 7 | 役員 | 役員数 | 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 790,671千円(平成29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 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 537,591千円(平成29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 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 記述有り(*) |
| 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 記述有り(*) |
| 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(*) |

(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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|-------------|---|--|--|--------------------------------|---|
| 17 | 決算公告 | 決算公告の実施の有無 | 選択 | 記述有り(＊) | |
| - 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 | 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○ | ISMSマニュアル(2017.5.1) |
| | | | 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 | 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 | 有(顧客相談窓口対応マニュアル) | |
| | | 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 | サービス内容 | サービス名称 | 申請したASP・SaaSのサービス名称 | 必須 | Knowledge Suite |
| 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 | 2009/2/24 |
| | | | 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) | | 2009/11/1 |
| 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つの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 |
| 30 | | サービスの内容・範囲 | 申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴 <500字以内で記述> | 必須 | Knowledge Suite(ナレッジスイート)は、GRIDY グループウェア、GRIDY Office、GRIDY SFA、GRIDY BI、GRIDY リードフォーム、GRIDY CENTER、GRIDY 名刺CRM、GRIDY メールビーコン(オプション)などで構成され、すべてのサービスを初期費用無料、ユーザ数無制限で利用できるSaaS型の営業支援SFA(Sales Force Automation)/顧客管理CRM統合ビジネスアプリケーションです。 |
| | 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> | | 有 ウイングアーク1st社 Dr.SUM EA(BIエンジン) エイジア社 WEB CAS 富士通クラウドテクノロジーズ社 ニフクラビジネスメール アプレzzo社 DataSpider | | |
| 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 | SFA顧客情報他項目他、一部機能カスタマイズが可能(制限有) | |

(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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|-----------------------------|----------------------|--|--|---|---|
| 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○ | 変更の場合は30日前告知、その他軽微な場合は告知なし。終了理由の有無にかかわらず、契約者に対して30日以上前に通知。 | |
| | | 告知方法 | | Webページ、メール等 | |
| | | サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置 | 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 | 無 |
| | | | 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 | | 無 |
| 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 | 無 | | | | |
| 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○ | 有: KnowledgeSuiteサポートセンター 祝祭日及び弊社所定休日を除く 9:00~12:00 13:00~17:30 | |
| 35 | 課金方法 | 従量部分の課金方法 | 必須 | ディスク容量 超過時 2,000円または8,750円/社/月(プランによる)(税別) 名刺CRM 各プラン超過時 名刺読取枚数×40円/社/月(プランによる)(税別) | |
| | | 固定部分の課金方法 | | グループウェアプラン: 利用者合計3GB毎×6,000円/社/月(税別) SFAスタンダードプラン: 利用者合計3GB毎×50,000円/社/月(税別) SFAプロフェッショナルプラン: 利用者合計3GB毎×80,000円/社/月(税別) | |
| 36 | 料金体系 | 初期費用額 | 必須 | ユーザー数・利用容量関係なく、初期費用無料。 | |
| | | 月額利用額 | | 課金方法で示した固定料金+従量料金を月額料金として課金 | |
| | | 最低利用契約期間 | | 最低契約期間は12か月間(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 | 最低契約期間以内での途中解約の場合、契約内容に応じて違約金を請求。 | |
| 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 | |
| 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 | 2017年5月1日~2018年4月30日 稼働率: 100% | |
| | | 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 | | 2017年5月1日~2018年4月30日 停止事故歴なし | |
| 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 | 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(*) | |

(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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 | |
|--------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| 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 | サイト内にプライバシーポリシーを記載 | |
| 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 | データベースをレプリケーションでほぼリアルタイムに実施、さらに日次でデータベースのバックアップを取得。 |
| | | | 世代バックアップ(何世代前までかを記述) | 必須 | 世代30世代前 |
| 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) | 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 | SLOあり | |
| 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 | Knowledge Suite | |
| | | 主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述> | 必須 | PDCAサイクルの高速化を実現し、低コストによる導入を可能にした営業支援SFA/顧客管理CRMアプリケーションです。業務プロセスの最適化、業務知識のナレッジベース化、IT運用コスト削減、そして、SaaSを通じてISMSの定着化を実現し、真の業務改善を支援することが可能です。 | |
| 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 | ナレッジスイート株式会社 | |
| 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○ | 3分間隔 | |
| | | 障害時の利用者への通知時間 | | 翌営業日までに通知 | |
| 55 | 障害監視(ソフトウェア、機器) | 障害監視の有無 | 必須 | 有 | |
| 56 | セキュリティ | 時刻同期 | 必須 | NTP NICTおよびデータセンター内のNTPサーバと同期 | |
| 57 | | ウイルスチェック | 必須○ | 有 特定のディレクトリに対して、チェックを実施 パターンファイルは日時で定義ファイルの更新 (ベンダーリリースからの時間) | |

(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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【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○ | 有:1か月分は保管 |
| 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○ | 緊急度の高いパッチに関してはリリース後、可能なかぎり迅速に適用を行う。(最頻値3ヶ月以内) |
| - 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とユーザ接続回線との間の責任は負わない |
| 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 | 特にありませんが、一般的なブロードバンド回線を推奨します |
| 62 | 推奨端末 | パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 | 必須 | <p>Knowledge Suite 基本サービス 対象ブラウザ 【Windows】 Internet Explorer 9 / 11 Microsoft Edge 最新バージョン Mozilla Firefox 最新バージョン Google Chrome 最新バージョン 【MAC OS】 Google Chrome 最新バージョン Mozilla Firefox 最新バージョン ※プラグインソフト: Adobe® Flash Player 10.0.12以降</p> <p>GRIDY SmartPhone 対象スマートフォン iOS 6.0以降 Android™ 4.0以降</p> <p>GRIDY 名刺CRMスキャナ専用アプリケーション 対応OS Windows Vista / Windows 7 / Windows 8, 8.1 (32bit/64bitともに動作確認済) ※Microsoft Windows XPおよびそれ以前のOSでの動作は保証対象外です。 CPU 制限はありません メモリ 2GB以上 ディスク容量 10GB以上の空きディスクが必要 (スキャナ添付のソフトウェアおよびドライバを含む) ディスプレイ 横1024 x 高さ700ピクセル以上の解像度、ハイカラー(16ビット以上)の表示ができること その他 スキャナを接続するためのUSBポートを備えていること インターネットに接続できること。 注意事項 ・プロキシサーバー経由でインターネット接続している場合は、プロキシサーバーがHTTP1.1に対応している必要があります。(HTTP1.0のプロキシサーバーでの動作は保証していません) ・インストールには、Windowsのログインユーザーに管理者権限またはインストール権限が付与されている必要があります。</p> <p>GRIDY メール powered by NIFTY Cloud (Nメール) PC Webメール Windows Vista Internet Explorer 7 / 8 Mozilla Firefox 最新バージョン Windows 7 Internet Explorer 8 / 9 / 10 Mozilla Firefox 最新バージョン Windows 8 Internet Explorer 10 Mozilla Firefox 最新バージョン Mac OS X Safari 5 / 6 Mozilla Firefox 最新バージョン スマートフォン iOS 4.2 / 4.3 / 5 / 6 の標準ブラウザ Android™ 2系 / 4系 の標準ブラウザ</p> <p>GRIDYモバイル 携帯電話 通信事業者 docomo / au / SoftBank / Y!モバイル(一部端末を除く)</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。

(*) 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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|------------------|-------------|-----------------|---------|--|
| | | 利用するブラウザの種類 | 必須 | Windows InternetExplorer 9 / 11 Microsoft Edge 最新バージョン MozillaFirefox 最新バージョン GoogleChrome 最新バージョン MAC OS GoogleChrome 最新バージョン MozillaFirefox 最新バージョン |
| 63 | セキュリティ | ファイアウォール設置等 | 必須○ | 有 |
| 64 | | 不正侵入検知 | 必須 | 有 |
| 65 | | ネットワーク監視 | 選択 | 記述有り(*) |
| 66 | | ID・パスワードの運用管理 | 必須○ | 有 |
| 67 | | ユーザ認証 | 必須○ | ID・パスワードによる認証 |
| 68 | | 管理者認証 | 必須○ | 有 |
| 69 | | なりすまし対策(事業者サイド) | 必須 | Symantecを第三者証明機関として利用し、ノートンセキュアシルを設置することで、フィッシング対策を行っている。 |
| 70 | その他セキュリティ対策 | 選択 | 記述無し(*) | |
| - ハウジング(サーバ設置場所) | | | | |
| 71 | 施設建築物 | 建物形態 | 必須 | 専用 |
| 72 | | 所在地 | 必須 | 関東 |
| 73 | | 耐震・免震構造 | 必須 | 震度6強 無 |
| 74 | 非常用電源設備 | 無停電電源 | 必須 | 有 電力供給時間:10分 |
| 75 | | 給電ルート | 必須 | 有 2系統から供給 |
| 76 | | 非常用電源 | 必須 | 非常用発電設備(最低24時間稼働) |
| 77 | 消火設備 | サーバールーム内消火設備 | 必須 | 窒素系ガス消化設備 |
| 78 | | 火災感知・報知システム | 必須 | 超高感度煙検知器 |
| 79 | 避雷対策設備 | 直撃雷対策 | 必須 | 避雷針及び避雷器を設置 |
| 80 | | 誘導雷対策 | 必須 | 避雷器 電圧数値は調査未実施 |
| 81 | 空調設備 | 十分な空調設備 | 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: 0101-1006, サービス名称: Knowledge Suite, 事業者名称: ナレッジスイート株式会社

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|------------|--------------|--|-------|---|
| 82 | セキュリティ | 入退館管理等 | 必須 | 有 保存期間: 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 | | 有 稼働時間: 24時間 範囲: コロケーション全部 映像保存期間: 3ヶ月 |
| | | 個人認証システムの有無 | | 有 |
| 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 | 無 利用なし |
| | | 保管管理手順書の有無 | | 無 |
| 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(*) |
| - サービスサポート | | | | |
| 85 | サービス窓口(苦情受付) | 連絡先 | 必須○ | 電話: 03-5405-8118 電子メール: knowledge@ksj.co.jp Web: https://knowledge.zendesk.com/hc/ja/ |
| | | 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 Knowledge SuiteのHP(http://knowledge.jp/)にて公開している代理店連絡先 |
| 86 | 営業日・時間 | 営業曜日、営業時間(受付時間) | 必須 | 祝祭日及び弊社所定休日を除く 営業時間(受付時間): 9:00~12:00 13:00~17:30 |
| | | メンテナンス実施時間 | | 隔月第3水曜日 AM 1:00 ~ AM 7:00 |
| 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 | 記述無し(*) |
| | | 放棄率の実績値(単位: %) | | 記述無し(*) |
| | | 応答時間遵守率の実績値(単位: %) | | 記述無し(*) |
| | | 基準時間完了率の実績値(単位: %) | | 記述無し(*) |
| 88 | サポート範囲・手段 | サポート範囲 | 必須 | サービス利用/操作方法、不具合 |
| | | 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 | サービス保証・継続 | サービスダウンしない仕組み(冗長化、負荷分散等) | 必須 | サーバ筐体における電源の二重化およびサーバ機能の冗長化 |
| 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: Knowledge Suite利用申込書(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○ | 2週間前まで |
| | | 告知方法 | | 電子メール、Webサイト |
| | | 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 |
| 92 | 障害・災害発生時の通知 | 障害発生時通知の有無 | 必須○ | 有 |
| 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 |

(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。