

# 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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【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    | 2021/7/29                               |
| - 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    | 株式会社アルカディア                              |
| 3        |             | 設立年・事業年数         | 事業者の設立年(西暦)                                                                                                  | 必須    | 1993年                                   |
|          |             |                  | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)                                                                                       |       | 28年                                     |
| 4        |             | 事業所              | 事業者の本店住所・郵便番号                                                                                                | 必須    | 大阪府箕面市箕面六丁目3番1号 〒562-0001               |
|          | 事業所数(国内、国外) |                  | 国内1カ所                                                                                                        |       |                                         |
|          | 主な事業所の所在地   |                  | 大阪府                                                                                                          |       |                                         |
| 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<br>(ASP・SaaS以外も含む)<br><100字以内で記述>                                                               | 必須    | 音声言語関連研究開発事業、インターネットサービス事業、アプリケーション販売事業 |
| - 人材     |             |                  |                                                                                                              |       |                                         |
| 6        | 経営者         | 代表者              | 代表者氏名                                                                                                        | 必須    | 天白成一                                    |
|          |             |                  | 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)                                                                                           |       | 大阪大学卒                                   |
| 7        | 役員          | 役員数              | 選択                                                                                                           | 10名   |                                         |
|          |             | 役員氏名及び役職名        | 天白成一(代表取締役)、天白由美子(取締役)、山本幸二(取締役)、傍島康雄(取締役)、イファン スティアワン(取締役)、白濱修央(取締役)、川嶋真(監査役)、宮本正弘(監査役)、三木章司(監査役)、徳永克也(取締役) |       |                                         |
| 8        | 従業員         | 従業員数             | 選択                                                                                                           | 28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    | 570,380,088円(2021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    | 180,560,928円(2021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    | 78,300,000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    | 82.0%                                   |
| 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    | 9.2%                                    |
| 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    | 167600%                                 |
| 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    | 上場なし                                    |

(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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【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    | 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                              |
| 17          |       | 決算公告                    | 選択    | 無し                                                        |
| - 資本関係・取引関係 |       |                         |       |                                                           |
| 18          | 資本関係  | 株主構成                    | 選択    | 天白成一(52.7%)、天白由美子(21.7%)、天白宗成(3.8%)、天白美来(3.8%)、天白歩奈(3.8%) |
| 19          | 取引関係  | 大口取引先                   | 選択    | NECE、NEC                                                  |
| 20          |       | 主要取引金融機関                | 選択    | 三井住友銀行                                                    |
| 21          |       | 所属団体                    | 選択    | 日本音響学会                                                    |
| - 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    | 傍島康雄                                                      |
| 23          |       | 専担の部署・会議体               | 選択    | 取締役会                                                      |
| 24          | 書類類   | 情報セキュリティに関する規程等の整備      | 必須○   | 個人情報保護マネジメントシステム基本規程<br>有り                                |
| 25          |       | 勧誘・販売に関する規程等の整備         | 選択    | 個人情報保護基本方針<br>有り                                          |
| 26          |       | ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備 | 必須    | 苦情及び相談対応規程<br>有り                                          |
| - サービス基本特性  |       |                         |       |                                                           |
| 27          |       | サービス名称                  | 必須    | NET119 緊急通報システム                                           |
| 28          |       | サービス開始時期                | 必須    | 2019/4/1                                                  |
|             |       |                         | 必須    | 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 (3/8)

認定番号: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【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                                                                                                                                    |
|          |                   | サービスの内容・範囲                                                   | 必須    | 本サービスは、会話が不自由なために電話による 119 番通報の利用が困難な聴覚・言語機能障害の方が、GPS 機能付き携帯通信端末(インターネットに接続することができるスマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン)を利用して緊急通報をすることができるクラウド型119番通報サービスです。 |
|          |                   | 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<br><前記述と合わせて500字以内で記述> | 必須    | 両備システムズ様NET119サービス(R-CALL119)と通報の相互送受信について連携しています。                                                                                              |
| 31       | サービスのカスタマイズ範囲     | 必須                                                           | なし    |                                                                                                                                                 |
| 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○   | 1ヶ月前に事前告知。                                                                                                                                      |
|          |                   | 告知方法                                                         | 必須○   | メール、Webサイト、文書                                                                                                                                   |
| 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    | 有り: 他社サービスへの乗り換え支援(乗り換え支援に関しては、顧客ごとに個別に対応する。)                                                                                                   |
|          |                   | 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                                 | 必須    | 無し(ユーザーデータなどの情報資産は削除)                                                                                                                           |
| 34       | サービスの変更・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○   | 有り。サポート窓口、受付時間は、平日9:00から17:00まで。(年末年始、土日祝日は除く)                                                                                                  |
| 35       | 課金方法              | 従量部分の課金方法                                                    | 必須    | なし                                                                                                                                              |
|          |                   | 固定部分の課金方法                                                    | 必須    | 初期費用、月額利用料<br>利用者数等に限らず、一律の料金体系です。                                                                                                              |
| 36       | 料金体系              | 初期費用額                                                        | 必須    | 350,000円(税別)                                                                                                                                    |
|          |                   | 月額利用額                                                        | 必須    | 10,000円(税別)                                                                                                                                     |
|          |                   | 最低利用契約期間                                                     | 必須    | 1年間                                                                                                                                             |
| 37       | 解約時ペナルティ          | 解約時違約金(ユーザー側)の有無と、違約金がある場合はその額                               | 必須    | なし                                                                                                                                              |
| 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    | 2ヶ月前の事前告知                                                                                                                                       |

(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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【審査対象項目】 |                      | 【記述内容】                                                                                                  | 必須/選択 | 申請内容                                                                                                                             |
|----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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    | 期間: 2020/4/1から2021/3/31<br>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2、対策参照値99%以上                                                                                                                 |
|          |                      | サービス停止の事故歴                                                                                              |       | サービス停止につながる事故はなし。                                                                                                                |
| 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<br>(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    | システムの状況の監視。監視は、5分間隔。ハードウェアの資源レベルでの監視、サービスレベルでの監視(メールの流量)を行っている。                                                                  |
|          |                      | 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<br>(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)                                     |       | システムの状況の監視。監視は、5分間隔。ハードウェアの資源レベルでの監視、サービスレベルでの監視(メールの流量)を行っている。                                                                  |
| 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    | ハードウェアウェアレベル、サービスレベルでの負荷状況を監視を行い、最大スベック値の60%を超えるようであれば、増強の検討を行う。増強を行う場合は、負荷分散を主眼に置く。                                             |
| 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    | プライバシーマーク<br>JISQ27001:2014<br>ISO/IEC27017:2015(JIP-ISMS517-1.0)                                                                |
| 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    | 個人情報を収集する場面では、その利用範囲を提示して、確認を求める。情報入力前に、システムの画面に表示し、同意した場合のみ、システムへの入力を行えます。契約対象利用者が登録する場合は、事前に書面でのエンドユーザーへの利用範囲の提示を行っていただいております。 |
| 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    | Webサーバー、データベースサーバーに対して実施                                                                                                         |
|          |                      | 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)                                                                 |       | 稼働前に実施。ソフトウェアパッチで問題を回避                                                                                                           |
| 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    | 1日一回。                                                                                                                            |
|          |                      | 世代バックアップ(何世代前までかを記述)                                                                                    | 必須    | 三世代                                                                                                                              |
| 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    | 自動でバックアップを行っている為に、正しく動作しているかの確認は週一回。バックアップデータの整理は、年に一度。                                                                          |
| 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    | なし                                                                                                                               |
| 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    | 契約書に添付なし(求めに応じて開示)                                                                                                               |
| 49       | サービス利用量              | 利用者数<br>申請したASP・SaaSのサービスの利用者ライセンス数<br>(同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示)                                            | 選択    | 利用ユーザー数:175団体                                                                                                                    |
| 50       |                      | 代理店数                                                                                                    | 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 (5/8)

認定番号: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【審査対象項目】                       |        | 【記述内容】            |                                                                             | 必須/選択 | 申請内容                                                                                                                  |
|--------------------------------|--------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - 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 | 主要ソフトウェアの名称                                                                 | 必須    | nginx, PostgreSQL, NET119 緊急通報システム                                                                                    |
|                                |        |                   | 主要ソフトウェアの概要<br><200字以内で記述>                                                  | 必須    | Webサーバー、データベースサーバー、119番通報アプリケーション                                                                                     |
| 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    | Nginx inc, The PostgreSQL Global Development Group、株式会社アルカディア                                                         |
| 53                             | 連携・拡張性 | 他システム等との連携方法      | 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                                     | 選択    | 一般社団法人情報通信技術委員会が制定するTS-1022「NET119 共通電文仕様書」で定められたプロトコルで連携します。                                                         |
|                                |        |                   | 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                             | セキュリティ | 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、サーバー、ストレージが監視対象。監視インターバルは、5分ごと。                                                                              |
|                                |        |                   | 障害時の利用者への通知時間                                                               |       | 第一報は、障害発見から一時間を目処。                                                                                                    |
| 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サーバーを利用                                                                                                            |
| 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○   | 有                                                                                                                     |
| 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: ログイン履歴、例外処理について有り。保存期間: 概ね一年間。                                                                                  |
| 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○   | 緊急を要するものは、即日実施。それ以外は、メンテナンス(大凡3ヶ月に一度)の際に実施。                                                                           |
| - 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    | ユーザ接続回線に関しては、一切関与しない。                                                                                                 |
| 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    | 推奨帯域なし                                                                                                                |
| 62                             | 推奨端末   |                   | パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等                                                        | 必須    | 契約対象利用者(パソコン)<br>OS: Windows10<br>エンドユーザー(スマートフォン)<br>OS: Android(5.0以上), iOS(9.0以上)                                  |
|                                |        |                   | 利用するブラウザの種類                                                                 | 必須    | 契約対象利用者(パソコン)<br>ブラウザ: Microsoft Edge, Google Chrome<br>エンドユーザー(スマートフォン)<br>ブラウザ: Google Chrome(Android), Safari(iOS) |

(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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【審査対象項目】         |         | 【記述内容】          | 必須/選択                                               | 申請内容                                                              |
|------------------|---------|-----------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 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 ADS、IDSで対応                                                     |
| 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。                                                         |
| 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及びパスワードによる認証。<br>接続元IPアドレスによるアクセス制限                         |
| 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○ 管理者権限運用管理手順書あり。                                               |
| 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 認証局が発行するSSL証明書の導入。                                             |
| 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 データセンターに設置されたサーバーのメンテナンスは、VPN経由で実施している。                        |
| - 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 大阪:いいえ。フロア占有。<br>北海道:はい。専用の建物。                                 |
| 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 大阪、北海道、                                                        |
| 73               |         | 耐震・免震構造         | 耐震数値<br>免震構造や制震構造の有無                                | 必須 大阪:6強<br>北海道:6強<br>大阪:有り(中間免震構造)<br>北海道:無し(耐震構造)               |
| 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 大阪:有り(電力供給時間:10分間)<br>北海道:有り(電量供給時間:5分以上)                      |
| 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 大阪:無し。三回線スポットネットワーク受電<br>北海道:有り。異なる変電所から受電                     |
| 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 大阪:非常用発電設備あり。29時間以上<br>北海道:非常用発電機あり。24時間以上                     |
| 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 大阪:窒素ガス方式の自動消火設備<br>北海道:ハロンガス式                                 |
| 78               |         | 火災感知・報知システム     | 火災検知システムの有無                                         | 必須 大阪:有り<br>北海道:有り                                                |
| 79               | 避雷対策設備  | 直撃雷対策           | 直撃雷対策の有無                                            | 必須 大阪:有り<br>北海道:無し(20m以下の低層棟のため)                                  |
| 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 大阪:有り(最大20万A。建物外壁部分に空調機を配置し、サーバーラックへの電磁誘導の影響が無い様に配置)<br>北海道:有り |
| 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 大阪:床吹き上げ空調<br>北海道:床拭き上げ空調                                      |

(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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【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    | 大阪: 有り(保存期間: 1年)<br>北海道: 有り(保存期間: 3年)                                                         |
|            |               | 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 |       | 大阪: 有り(保存期間: 6ヶ月)<br>北海道: 有り(保存期間: 3ヶ月)                                                       |
|            |               | 個人認証システムの有無                                     |       | 大阪: 有り<br>北海道: 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    | 大阪: 有り(利用せず)<br>北海道: 有り(利用せず)                                                                 |
|            |               | 保管管理手順書の有無                                      |       | 大阪: なし<br>北海道: なし                                                                             |
| 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    | 大阪: 入管申請はWebシステムにて実施。コールバック認証あり。<br>北海道: 供連れ防止措置、なだれ込み防止措置あり。                                 |
| - 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: 050-5830-0750<br>ファックス: 072-724-0455<br>Web: www.arcadia.co.jp<br>メール: info@arcadia.co.jp |
|            |               | 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            |       | なし                                                                                            |
| 86         | 営業日・時間        | 営業曜日、営業時間(受付時間)                                 | 必須    | 9:00から17:00年末年始、土日祝日は除く平日                                                                     |
|            |               | メンテナンス実施時間                                      |       | 営業時間内に実施                                                                                      |
| 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    | 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    | ・サービスの利用/操作方法。<br>・障害時のトラブル対応。                                                                |
|            |               | サポート手段(電話、電子メールの返信等)                            |       | 電話及び電子メール                                                                                     |
| 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    | 各センターでは、サーバー類は冗長構成としている。万が一、自然災害等により、1拠点が利用できなくなった場合は、他データセンターでサービスを継続。                       |
| 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: サービス利用規約                                                                                  |

(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: 0227-1910

サービス名称: NET119 緊急通報システム

事業者名称: 株式会社アルカディア

| 【審査対象項目】 |             | 【記述内容】                                                               | 必須/選択 | 申請内容               |
|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|-------|--------------------|
| 91       | サービス通知・報告   | 利用者への告知時期<br>(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                                                                 |       | メール及び、サービス画面へのお知らせ |
|          |             | 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                 |
| 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                 |
| 93       | 定期報告        | 利用者への定期報告の有無<br>(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                 |

(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。