

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 (1/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【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 2024/1/19
- 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 株式会社日立システムズ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1962年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	61年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2番1号
	事業所数(国内、国外)		国内:22ヶ所	
	主な事業所の所在地		北海道・東北:2ヶ所、関東:13ヶ所、中部:2ヶ所、近畿:2ヶ所、中国・四国:3ヶ所	
5	事業の概要	主な事業の概要 (ASP・SaaS以外も含む) <100字以内で記述>	必須 システム構築事業、システム運用・監視・保守事業、ネットワークサービス事業、情報関連機器・ソフトウェアの販売と開発	
- 人材				
6	代表者	代表者氏名	必須 柴原 節男	
		代表者写真	選択 有り	
		代表者年齢	65歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 1982年 3月 京大大学院理学部卒業 1982年 4月 株式会社日立製作所入社 2003年 4月 同社情報・通信グループ公共システム事業部公共ソリューション本部長 2014年 4月 同社情報・通信システムグループ情報・通信システム社執行役員 システム&サービス部門COO 2016年 4月 同社執行役常務 ICT事業統括本部CTrO 兼 株式会社日立ソリューションズ代表取締役 取締役社長 2018年 4月 同社執行役専務 サービス&プラットフォームビジネスユニットCEO 兼 システム&サービスビジネス統括本部CTrO 兼 日立ヴァンタラ社取締役会長 2020年4月1日 株式会社日立システムズ 代表取締役 取締役社長(現在)	

(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 (2/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
7	経営者	役員数	選択	37名 代表取締役 取締役社長 柴原 節男 取締役 副社長執行役員 秋野 啓一 取締役 専務執行役員 麻蒔 昌史 取締役 専務執行役員 大津 正俊 取締役 専務執行役員 小野 猶生 取締役 専務執行役員 渡邊 岳彦 取締役 常務執行役員 齋藤 浩一 取締役 常務執行役員 平岡 真一 取締役(非常勤) 安部 正和 取締役(非常勤) 市川 博丈 取締役(非常勤) 萩原 亮 取締役(非常勤) 平野 仁一 取締役(非常勤) 馬島 知恵 取締役(非常勤) 吉田 貴宏 監査役 田宮 直彦 監査役 田村 進 監査役(非常勤) 鎌田 秀明 常務執行役員 小川 正義 常務執行役員 前田 貴嗣 常務執行役員 溝口 達也 執行役員 青木 誠 執行役員 赤津 雅晴 執行役員 岩岡 範明 執行役員 梯 雅人 執行役員 寺尾 浩俊 執行役員 長谷 正嗣 執行役員 山口 潔 執行役員 吉田 浩美 執行役員 和田 淳 業務役員 大村 勉 業務役員 小岩 博明 業務役員 下村 典弘 業務役員 菅谷 博幸 業務役員 田代 卓 業務役員 千葉 健三 業務役員 堀田 誠 業務役員 山脇 信彦
	役員	役員氏名及び役職名		
8	従業員	従業員数	選択	9,748名(2023年3月31日現在、単独)
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	必須	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円) 424,597,000,000円(2022年度)
10		経常利益	選択	事業者全体の経常利益額(単独ベース)(単位:円) 48,000,000,000円(2022年度)
11		資本金	必須	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円) 19,162百万円
12		自己資本比率	選択	事業者全体の自己資本の比率(単独ベース)(単位:%) 48.3%(2022年度)
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	選択	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:%) 1.2%(2022年度)
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	選択	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:%) 1,210,250%(2022年度)
15	財務信頼性	上場の有無	選択	無し
16		財務監査・財務データの状況	選択	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 ①会計監査人による会計監査
17		決算公告	選択	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。

※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 (3/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	株式会社日立製作所 100%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	株式会社日立製作所 他
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	㈱三菱UFJ銀行、㈱みずほ銀行、㈱三井住友銀行
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	(社)情報サービス産業協会 (一社)ASP・SaaS・AI・IoT クラウド産業協会 地方公共団体情報システム機構 賛助会員 他
- 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	平岡 真一(取締役)
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:コンプライアンス・マネジメント委員会
24	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・マニュアル等書類の名称	必須○	・機密情報管理規則 ・情報セキュリティシステム管理規則 ・情報セキュリティマネジメント総則 ・情報及び情報機器の取扱い総則 ・個人情報保護及び情報セキュリティマネジメント規格
			上記の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、書類がある場合はそれらの書類名	選択	・営業業務規程 ・営業契約に関する細則 ・営業契約ハンドブック
		上記の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、書類がある場合はそれらの書類名	必須	日立システムズ行動規範	
		上記の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	ADWORLD 自治体クラウド
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	2010/1/1
		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)			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 (4/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【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	日立システムズでは、日立自治体ソリューション「ADWORLD」の提供を通じて、社会の変化や新たな政策にすばやく対応し、自治体経営を柔軟に支援します。 自治体が抱える業務システムの早期導入・低コスト化へのニーズに応えるため、導入型サービスに加えて、当社データセンタを活用したクラウド型のサービス「ADWORLD 自治体クラウド」を提供しています。 「ADWORLD 自治体クラウド」は、日立システムズが強みとする仮想化技術、クラウド構築技術、データセンタ運用技術を活用し、住民記録や税業務をはじめとする基幹業務システム*の標準的な機能を、クラウド型で提供しています。また、総務省が推奨している地域情報プラットフォームに対応したパッケージシステムにより、業務間の円滑な連携や、更なる住民サービスの向上が可能となります。 *認定業務は、総合窓口、住民記録、印鑑登録、宛名管理、国民健康保険(資格)、国民年金、国民健康保険(賦課)、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、固定資産税、収納・滞納管理、選挙、教育の14システム
		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>	必須	無し
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	カスタマイズは実施しません。 但し、一部帳票類の設定については別途打ち合わせの上実施します。
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○	終了時の3か月前
		告知方法	必須○	メールまたは文書にて連絡
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	有り:個別に移行提案を実施します。
		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	必須	個別に移行等の提案を実施します。
		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	必須	有り
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○	有り:ファインデスク Webフォーム及びメール ※商品お問い合わせの電話受付業務を休止しております。
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	無し
		固定部分の課金方法	必須	個別の見積もりとなります。(人口規模等による)
36	料金体系	初期費用額	必須	個別の見積もりとなります。(人口規模等による)
		月額利用額	必須	個別の見積もりとなります。(人口規模等による)
		最低利用契約期間	必須	1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	有り:個別協議により締結する契約条項に則ります。
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:一か月以上前

(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 (5/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【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	99.76%(2022年1月~2023年12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1 稼働率対策参照値:99.5%以上
		サービス停止の事故歴		有り:10回(2022年1月~2023年12月)
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	—
		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)		—
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	—
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 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ISO9001 ・ISO14001 ・ISO/IEC20000 ・ISO/IEC27001 ・ISO/IEC27017 ・プライバシーマーク ・COPC CSP規格 ・建設業許可 ・電気工事業届出(一般用電気工作物) ・電気工事業届出(自家用電気工作物) ・建築士事務所登録 ・第一種貨物利用運送事業登録 ・倉庫業登録 ・電気通信事業届出 ・労働者派遣事業許可 ・高度管理医療機器等販売許可 ・古物営業許可 ・産業廃棄物広域認定
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	有り
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	—
		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)		—
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回/日
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	5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	1回/日
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	<ul style="list-style-type: none"> ・『ASP・SaaSクラウドアワード2011』ASP・SaaS部門 Application分野:社会・業界特化系グランプリ ・第10回クラウドランキング 特定業種業務向けSaaS部門 ベストサービス
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	有り:但し、SLA付き契約とするかは個別協議によります。

(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。

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 (6/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
49	サービス 利用量	利用者数	選択	153団体
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	主要ソフトウェアの名称	必須	ADWORLD 自治体クラウド
		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概要 <200字以内で記述>	必須	日立 自治体ソリューション「ADWORLD」は、日立グループが長年培った自治体システムの豊富な経験と最新の技術を集結したトータルソリューションです。「ADWORLD」のクラウドサービスとして、住民記録や税業務、総合窓口の機能などをご提供します。
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	株式会社日立システムズ
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	—
		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○	稼働監視(応答確認等)の実施
		障害時の利用者への通知時間		障害を検知した後、20分以内を目標
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	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPにより時刻同期します。
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○	有り:ベンダーリリースから24時間以内
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○	有り:5年間保存
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○	ベンダーリリースから24時間以内にパッチ情報を精査し、システムへの影響が無いことを確認後、適用有無を決定します(2日以内)。

(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 (7/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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	推奨回線:専用線(VPN)
		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	別途協議により締結する契約条項に則り個別に対応します。
	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	閉域網を利用したVPN通信によるベストエフォート回線
	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 8.1 Professional ・Windows 10 Professional ・Windows 10 LTSC 2016 ・Windows 10 LTSC 2019
利用するブラウザの種類		必須	Internet Explorer 11.0	
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:ファイアウォールのパケットフィルタリング機能により検知します。
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	—
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ID・パスワード・指静脈による認証
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○	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	有り:サーバ証明書取得等の必要な対策を実施しています。
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	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 (8/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【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 否:データセンタ仕様建物
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 関東
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須 震度6強
	免震構造や制震構造の有無		必須 無し:オプションで免振プラットフォーム提供あり	
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:電力提供時間:15分
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 否:変電所からのルートは1系統だが3回線スポットネットワーク受電
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 自家発電設備有り:無給油で24時間連続稼働 災害時の燃料補給について石油会社と優先供給契約を締結済
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 無し
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 有り 避雷針
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 無し
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 空冷式パッケージ空調 空冷式天吊空調
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:6ヶ月
			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	必須 監視カメラ有り(24時間稼働) 監視範囲:サーバ室入口及びサーバ室内 映像保存期間:6ヶ月
		個人認証システムの有無	必須 有り:指静脈による生体認証	
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 ・媒体等保管のための鍵付きキャビネット有り ・保管室も入退館管理システムにて入室制限を実施	
		保管管理手順書の有無	必須 有り	
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 ・1Fの窓はすべて鉄板にて塞ぎ不正侵入を防止 ・1枚のIDカードで複数者が同時入室することを防止する伴連れ検知装置を設置	

(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 (9/9)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

【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	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	お客様地区により、異なります。
		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	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	お客様地区により、異なります。
		メンテナンス実施時間		サービス利用時間外に対応します。
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	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	操作方法及び障害時の連絡等
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話または電子メールの返信等に対応します。
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	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
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か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述)
		告知方法		サービス利用時間帯は原則停止しませんが、停止する場合は1ヶ月前までに連絡します。
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		文書にて連絡
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	障害発生時通知の有無
				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)
				有り:但し、別途有償となります。

(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。