

# 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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフィード

【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 2021/9/15
- 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 株式会社グークフィード
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 2011年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	10年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 111-0056 東京都台東区小島2-20-7 扶桑御徒町ビル2階
	事業所数(国内、国外)		1か所	
	主な事業所の所在地		東京	
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 音声・通信系システム、クラウドネイティブな開発を強みとした以下事業。 ・システム受託開発事業 ・IT製品・サービスのパッケージ/SaaS提供事業 ・カスタマーサクセス事業(クラウド設計・構築・運用・保守) ・AI 開発事業
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 内 信史
			代表者写真	選択 -
			代表者年齢	選択 -
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	早稲田大学 第一文学部(英文専修)卒業 中小企業診断士
7	役員	役員数	選択 3	
		役員氏名及び役職名	内信史(代表取締役)、濱田太郎(取締役)、吉田剛(取締役)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 22
- 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 383,834,598円(2021年4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 35,748,362円(2021年4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 15,032,000円(2021年4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 44.06%
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 6.6%
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 54676%

(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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフィード

【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	無し
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	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	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	
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	東京商工会議所 (一社)ASP・SaaS・AI・IoTクラウド産業協会 オープンソースビジネス推進協議会 PostgreSQL エンタープライズ・コンソーシアム 一般財団法人流通システム開発センター GS1 Japan/パートナー会員
- 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 ・情報セキュリティ関連規程 ・情報セキュリティハンドブック
			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	
		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	無し	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		無し	
- 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	YouWire
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	2013/7/18
			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)		有り 2014年6月26日 2016年04月15日 2017年04月18日 2020年10月
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

(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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフィード

【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・特徴 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容 固定電話・携帯/スマートフォン、対面会議、web会議などあらゆるビジネス会話を録音し、クラウド上で一元管理可能なサービスです。 自動テキスト化機能を備え、統計化・会話解析機能を活用したVOC/トレンド分析や対応品質評価が可能です。</li> <li>・提供サービス YouWireは4つのエディションを提供しています。 YouWire Office: 固定電話の通話録音 YouWire Mobile: 携帯電話の通話録音 YouWire Meeting: 対面での商談の音声録音 YouWire WebMeeting: Web会議の音声録音</li> <li>・特徴 他社サービスが固定電話の録音システム専用であったり、携帯電話/スマートホンのみに対応した専用録音システムであるのに対して、「YouWire」は、あらゆるビジネス音声を蓄積/活用するサービスとして、固定電話・携帯/スマートフォン、対面会議、web会議に対応している点が特徴です。蓄積した音声を統計可視化し、会話解析機能を活用したVOC/トレンド分析や対応品質評価に活用できる点も特徴です。 集めた音声をテキスト化する機能やテキスト化した音声データを解析する機能をトータルで自社サービスとして提供しており、あらゆるビジネス会話を集めて利用可能な、音声データを切り口としたDXサービスであることがユニークな点です。</li> </ul>
		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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		<ul style="list-style-type: none"> <li>以下のサービスとの連携が可能です。オプションサービスになります。</li> <li>・Web会議システム連携 Teams、zoom、googlemeet、Webex、他あらゆるweb会議アプリと連携し、web会議音声を自動でテキスト化することで議事録作成の支援ツールとして書き起こし時間の削減が可能です。</li> <li>・CRM、SFA、CTI連携 saleforce等の既製品や、お客様ご用意のシステムとAPI連携が可能です。</li> <li>・SAML認証対応(SSO) シングルサインオンのSAML認証方式に対応しているため、Microsoft AzureAD、Auth0、google workspaceなど、SAML認証に対応したSaaS認証基盤と連携可能です。</li> <li>・クラウドPBX連携 ConnektTalk、スマビジ、XCALLY、AmazonConnect、Asterisk等のクラウドPBXと連携することで、通話の録音・テキスト化から、通話状況の統計・分析によって、オペレータ毎の対応状況、対応内容の可視化と業務改善が可能です。</li> <li>・音声認識サービス連携 当社開発エンジンの認者、Amivoice、GoogleCloudSpeech、AmazonTranscribe等、お客様のご利用シーンにマッチした特性を持つ音声認識エンジンの特性を選択頂く事で、認識率を高めることが可能です。</li> <li>・統計分析ツール連携 ElasticSearchと連携し、通話や会議、商談のログの統計表示や分析が可能となります。</li> </ul>
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	特に制限はありません。 個別に対応させていただきます。
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○	1か月前
		告知方法		サービスサイトへの掲載、電子メールの送付
33	サービスのの変更・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 事前にお客様に対して代替サービスへの移行等をご提案
		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		有り 他社サービスのご紹介等、個別にご提案

(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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社ギークフィード

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
34		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		原則無し 録音データはご要望に応じて個別に対応 ※利用者データは契約終了時に削除する
		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	株式会社ギークフィード YouWireサポート担当 メールアドレス: ywsupport@geekfeed.co.jp 電話番号: 03-3863-6754 営業時間: 平日 10:00時~17:00時(土日祝祭日、年末年始を除く)
35		課金方法	必須	音声認識エンジンのご利用量に応じて秒単位で課金  利用サービスごとに、利用プランに応じた基本料金+オプション利用料金
		課金方法		
36	サービス料金	初期費用額	必須	YouWireOffice: 210,000円~ YouWireMobile: 10,000円~ YouWireMeeting: 60,000円~ YouWireWebMeeting: 60,000円~ ※各種オプションに関しては別途お見積り ※詳細はご契約時に個別にお見積り ※全て税別
		月額利用額		YouWireOffice: 14,800円~ YouWireMobile: 5,000円~ YouWireMeeting: 5,720円~ YouWireWebMeeting: 5,720円~ ※各種オプションに関しては別途お見積り ※詳細はご契約時に個別にお見積り ※全て税別
		最低利用契約期間		原則1か月 ※お客様のご要望に応じて調整可能
37		解約時ペナルティ	必須	有り 契約期間に満たない期間での解約の場合は、契約残期間分の利用料金を課金
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	有り 解約希望月の15日(15日が当社休業日の場合は前営業日)までに事前に通知
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	2019年9月~2021年8月:稼働率:99.99%  稼働率(月)=(稼働予定時間-停止した時間)÷稼働予定時間x100  稼働予定時間: 定期保守、法定停電等による計画した停止時間を除く、全クライアントの稼働予定時間の1ヶ月の合算時間  停止した時間: サービスが停止していると確認された時刻から利用可能とされた時刻までの経過時間の全クライアントの1ヶ月の合算時間
		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3 対策参照値:95%以上
		サービス停止の事故歴		1件 2020年9月~2021年8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	有り 監視サーバーからリモートで監視を実施(監視間隔は1分、5分、1時間等項目によって設定) Ping監視、プロセス監視、サービス監視、リソース監視を行い、異常時にアラートを発報
		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)		有り 監視サーバーからリモートで監視を実施(監視間隔は1分、5分、1時間等項目によって設定) CPU使用率、メモリ使用率、トラフィック量の監視を行い、異常時にアラートを発報

(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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフィード

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
41	サービス品質	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 利用ID数やトラフィック等を監視して、パフォーマンスのアラートが発報された場合に増強を実施
		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	無し
		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	プライバシーポリシーとしてHPIに明示
		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	診断対象: OS、アプリケーション
			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)		年1回、またはメジャーバージョンアップのリリース前
		バックアップ対策	バックアップ実施インターバル	必須	毎日
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	7世代
		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	随時
		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	無し
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		
49	サービス利用量	利用者数	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)	選択	利用社数: 338 利用拠点数: 728 利用者IDライセンス: 7,627ID(実ユーザー数)
		代理店数	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数	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	主要ソフトウェアの名称	必須	YouWire
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	LaravelPHP、Apache、MariaDBによりWEB側を構築。 音声の録音自体は、オフィスの固定電話、モバイル、PCなどあらゆるデバイスから収集可能。さらに外部の音声認識エンジンやAIツールと柔軟に連携させることも可能。
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	株式会社グークフィード
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	音声認識エンジンや各種AIツールに対して、音声ファイル、DB情報などを連携(WebAPI)
			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		公表不可
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○	サーバー、ソフトウェアを1分間隔で監視	
		障害時の利用者への通知時間		障害検知後、2時間以内	
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	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 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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフィード

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
56	セキュリティ	時刻同期	必須	NTP
57		ウイルスチェック	必須○	ウイルスチェック導入済み パターンファイルは日次でチェック
58		記録(ログ等)	必須○	利用者のログ: 期限なし システム側のログ: 1年間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	随時調査を行い、重要なパッチについては迅速に適用
- ネットワーク				
60	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
		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(サービス提供拠点)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	特に無し データ通信量によって個別に設計
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	PC: Windows10以降 Android: 7、9、10 iOS: 13.1以降
		利用するブラウザの種類	必須	Google Chrome直近3世代
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り
64		不正侵入検知	必須	有り
65		ネットワーク監視	選択	監視対象外(責任範囲外のため)
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	ユーザーIDとパスワードによる認証 MFAデバイスによる二要素認証 グローバルIPアドレスによるアクセス元制限 モバイルの場合は専用アプリからのアクセスのみ許可(その他、SSO(SAML)対応)
68		管理者認証	必須○	有り
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り 第三者認証によるサーバ証明書を使用した暗号化通信の実装
70	その他セキュリティ対策	選択	通信の暗号化 録音ファイルの暗号化 録音ファイル改ざん有無のチェック	

(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 (7/8)

認定番号: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社グークフイード

【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, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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)
73		耐震・免震構造	耐震数値	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	必須
	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。				
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
			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		Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
			個人認証システムの有無		Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。
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, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。	
		保管管理手順書の有無		Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。	
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	Amazon Web Services, Inc.のAWSサービスを利用しているが、本項目が非公開のため、特定できません。	

(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 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: 0257-2111, サービス名称: YouWire, 事業者名称: 株式会社ギークフィード

【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○	株式会社ギークフィード YouWireサポート担当 メールアドレス: ywsupport@geekfeed.co.jp 電話番号: 03-3863-6754 住所: 〒111-0056 東京都台東区小島2-20-7 扶桑御徒町ビル2F 営業時間: 平日 10:00時~17:00時 (土日祝祭日、年末年始を除く)
		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	営業時間: 平日 10:00時~17:00時 (土日祝祭日、年末年始を除く)
		メンテナンス実施時間		非定期
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	測定無し
		放棄率の実績値(単位:%)		測定無し
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		測定無し
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		測定無し
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	サービス利用方法、操作方法。 障害時トラブル対応。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、webからのお問い合わせ、その他必要に応じてweb会議、オンサイト対応を実施
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	冗長構成・負荷分散はオプション対応
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 YouWire「利用規約」
91	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	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
		告知方法		サービス全体の場合は、サービスサイトへの掲載、電子メールの送付 ユーザー個別の場合は、電子メール(および電話)にて告知
		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 電子メール、または電話にて通知
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	無し ユーザーの管理画面より、操作ログ、アクセスログの閲覧・ダウンロードは可能

(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。