

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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【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	必須	2021年6月23日	
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	必須	NTTインターネット株式会社 (法人登記上: エヌ・ティ・ティ・インターネット株式会社)	
3		設立年・事業年数	必須	事業者の設立年(西暦)	1985年
				設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	35年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒141-0031 品川区西五反田2-11-20 五反田ブリックビル9階
	事業所数(国内、国外)		国内:1		
	主な事業所の所在地		東京都		
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	決済サービスプロバイダ、ITソリューションプロバイダとして、お客さまに新たな価値と満足を提供いたします。	
- 人材					
6	経営者	代表者	必須	清水 哲司	
		代表者	選択	代表者写真 <写真> 代表者年齢 61歳 昭和60年4月 日本電信電話(株)入社 平成03年7月 同社 北陸支社設備企画部担当課長 平成05年9月 同社 人事部担当課長 平成07年7月 同社 マルチメディアサービス部担当課長 平成08年12月 同社 ネットワークサービス推進部担当課長 平成11年7月 西日本電信電話(株) 営業部担当課長 平成12年11月 同社 サービス開発部担当部長 平成15年7月 同社 ブロードバンド推進本部 BBアクセスサービス部担当部長 平成18年7月 同社 サービスクリエーション部担当部長 平成20年7月 同社 香川支店長 平成23年6月 同社 四国営業本部長 愛知支店長兼務(株)NTT西日本一四国代表取締役社長 平成25年6月 エヌ・ティ・ティ・コムウェア(株)取締役 サービス事業本部サービスプロバイダ部長 サービス事業本部サービスプロバイダ部プラットフォームサービスビジネス部長 平成27年6月 同社 取締役サービス事業本部長 平成29年6月 同社 常務取締役 サービス事業本部事業本部長兼務 ネットワーク事業本部事業本部長兼務 平成29年7月 同社 常務取締役 ネットワーククラウド事業本部事業本部長兼務 平成30年6月 当社代表取締役社長(現職)	
7	役員	役員数	選択	7名	
		役員氏名及び役職名	選択	代表取締役社長 清水 哲司 常務取締役 小野 顕 取締役 北井 敦 取締役 清水 治喜 取締役(非常勤) 今里 亘 監査役 黒澤 俊 監査役(非常勤) 高畑 成基	
8	従業員	従業員数	選択	392名(2021年4月1日現在)	

(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 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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	¥8,464,778,000(2020年4月1日から2021年3月31日まで)
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	¥1,437,400,000(2020年4月1日から2021年3月31日まで)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	¥4,000,000,000(2021年3月31日現在)
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	
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	上場なし
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	①会計監査人による会計監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	電子公告
- 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	エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社 100%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	SMBCファイナンスサービス株式会社、株式会社オリエンコーポレーション 等
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	
- 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	小野顕常務取締役
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: 総務人事部、企業倫理委員会
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○	情報セキュリティマニュアル
			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	有り: 「苦情相談処理手順」 (ASP・SaaSに特化したものではありませんが、上記手順に従って対応します。)
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		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 (3/8)

認定番号: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- サービス基本特性				
27	サービス内容	サービス名称	必須	総合決済ASPサービス「i-コレクト」
28		サービス開始時期	必須	2002年3月4日 2002年9月20日コンビニデジタル決済サービス開始 2003年4月8日口座振替サービス開始 2005年2月1日ペイジー収納サービス開始 2005年4月28日クレジットカード決済サービス開始 2015年10月11日データセンタ移転
		サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス
29		サービスの内容・範囲	必須	総合決済ASPサービス「i-コレクト」は、NTTインターネットが提供するネットワークサービスを基盤としたアプリケーションサービスです。 コンビニ収納、ペイジー収納、口座振替やクレジットカード決済など決済方法毎に異なる各種情報を統合し、一元的に管理するASP・SaaSサービスです。 さらに払込票の発行から消込情報の管理まで、各種オプションメニューにより企業様の決済業務を強力に支援します。 ご利用にあたっては、コンビニエンスストア、金融機関などの決済機能を提供する機関との直接契約または、上記契約を代行している収納代行会社との契約が必要となります。(収納代行会社とのご契約の場合は、収納代行会社によりサービス内容・サポート内容が異なります。)
30		サービスのカスタマイズ範囲	必須	個別相談に応じて決めます。
31	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	万が一、本サービスを廃止する場合には、3ヶ月前までに通知します。 書面、電子メール等にて連絡します。	
32	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	無し
		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		無し: 同サービスレベルを提供可能な他システムへの移行をご提案するなど可能な限りの対応を行います。
33	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	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○	無し: サービス終了時には、一定期間経過後、お預かりした情報資産を削除します。
		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		有り: 名称:i-コレクト お問い合わせ先 基本受付時間:平日(月曜日～金曜日)の9時00分～17時00分まで ※法定休日及び12月29日から1月3日までは除きます。 ※本サービス受付窓口 TEL⇒03-6803-6123 FAX⇒03-3779-8858 E-mail⇒sales@ntt-itn.co.jp
34	課金方法	必須	取扱データ件数に応じた従量料金が基本となります。 ユーザ(ID)数に応じた月額固定の基本利用料金、利用サービスに応じたオプション利用料金となります。	
35				

(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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【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	個別お見積りとなります。
		月額利用額		個別お見積りとなります。 月額固定料金+従量料金となります。 月額固定料金+従量料金とが一定額に満たない場合は、月額最低利用料金をいただく場合があります。
		最低利用契約期間		原則3年
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: 最低利用期間内にその利用を終了する場合、最低利用期間に満たない期間に対応する料金に相当する額を一括してお支払いいただきます。
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:30日前
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	稼働率実績値:100.0% (2020年5月1日~2021年4月30日)
		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(機密性:高、完全性:高、可用性:高) 対策参照値:99.5%以上
		サービス停止の事故歴		事故歴:0件 (2020年5月1日~2021年4月30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	システムネットワーク内に設置した監視サーバによって各設備の動作を監視しています(5~60分間隔)。異常時は即時にアラーム鳴動させ運用者に知らせます。
		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)		実際に業務データを送信するツールを自ら作成し、定期的に起動させサービスのレスポンス時間を計測しています。異常時は即時にアラーム鳴動させ運用者に知らせます。
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	ISMS詳細管理策として、容量・能力の管理について規定を定めています。
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 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	プライバシーマーク、ISMS、QMS、EMSを取得しています。
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: ホームページ上で個人情報保護方針を公表しています。 http://www.ntt-itn.co.jp/management/privacy.html
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	トランザクションデータ、マスターデータ、ログデータについては毎日実施しています。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	バックアップはディスク装置(D2D)で実施しており、データベースは7日間(7世代)です。
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	バックアップジョブの正常完了確認を目視により1日1回実施しています。

(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 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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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 無し
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 添付されません。SLA締結は個社毎の対応となります。
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 約52,000ユーザ(2021年4月1日現在) ※実ユーザ数です。 ※ユーザ数の中には収納代行会社と契約している企業数も含まれます。
50		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 「i-コレクト」
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須 コンビニ収納、ページー収納、口座振替やクレジットカード決済など決済方法毎に異なる請求・収納情報を企業様に代わって決済機関から送受信し、一元的に管理する決済業務支援ソフトウェアです。 払込票の代行発行、消込情報の管理など、多彩なオプションメニューをご用意しています。 企業様は自社に必要な決済チャネル・オプションを選択し、自社システムと連携してご利用いただくことが可能です。
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 NTTインターネット株式会社
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 HTTP 収納情報自動取得API, 収納情報通知API, デジタル決済申込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	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○ 全てのサーバ、ネットワーク機器に関して5分間隔で死活監視を行っています。 トラブル発生時のお客様への一報は原則20分以内に発出します。
			障害時の利用者への通知時間	
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須 有り: 発生都度、通知され検知しています。 ※ソフトウェアはSyslog・機器はSNMPTrap
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須 NTPによる時刻同期を行っています。
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○ サーバへのアップロードファイル:リアルタイム サーバ上の全てのファイル:1日1回 パターンファイルの更新間隔は1日1回
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○ 外部公開サーバに関して、アクセス状況ログ及びログイン情報のログを取得しています。全てのログは1年以上保存しています。
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○ パッチリリース後、適用可否について当社システムに該当するものか判断し、適用の際は維持環境にて確認の上、更新します。 パッチの重要度、システムへの影響度を踏まえ総合的に判断した上で更新間隔を個別に決定しています。

(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 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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【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	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	利用者が契約するプロバイダと利用者との間のユーザ接続回線は責任を負いません。	
	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	無し	
	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系	
利用するブラウザの種類		必須	顧客向け機能 Internet Explorer8.0以降 ※Internet Explorer10.0以降はデスクトップ版のみ Safari4.0.3以降/Firefox36.0以降/Google Chrome41.0.2272 以降 企業様向け機能 Internet Explorer8.0以降 ※Internet Explorer10.0以降はデスクトップ版のみ Google Chrome41.0.2272 以降		
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○	ファイアウォール設置有り
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	IPS設置有り
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	当社が契約しているデータセンターネットワークサービス拠点のネットワークに異常がある場合、データセンターより30分以内(実績値)に連絡があります。データセンターが接続するプロバイダ拠点より先のネットワークについては責任を負いません。
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、識別IDにて認証しています。サービス利用に必要なユーザID、パスワードは、申込時に1つ発行します。また、申込時に識別ID(3段階の権限識別用のID)を払い出し、書面でお知らせします。パスワードの変更、識別IDの追加・変更・削除は、利用企業様自身で実施していただける仕組みを提供し、定期的に更新することが可能です。
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○	有り: 事前申請により管理責任者承認のもと、登録・削除を行っています。 登録の実態確認(棚卸)を2ヶ月毎に行っています。
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: 認証局が発行する証明書により、当社サービスのなりすましを防止しています。
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	エンドユーザとの通信は全て暗号化(SSL)されています。	
- 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	データセンター専用建物となります。
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			必須	無し: 耐震構造と為っているため、ございません。

(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 (7/8)

認定番号: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有り: 電力供給時間は20分となります。
75		給電ルート	必須	同一変電所より2系統(本線・予備線)で受電を行い、電力会社側故障による停電からの影響を少なくするようにしています。分電盤冗長構成による給電、フロア内も冗長配線により電源を供給しています。
76		非常用電源	必須	有り: 発電機(n+1構成)を設置し、停電後72時間連続給電します。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り: ガス系消火設備を設置しています。
78		火災感知・報知システム	必須	有り: 自動火災報知器(熱感知器および高感度煙感知器)を設置しています。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り: 避雷設備(避雷針)を設置しています。
80		誘導雷対策	必須	無し
81	空調設備	十分な空調設備	選択	有り: 冷気/暖気キャッピング方式(空冷方式)による空調設備を設置し、24時間温度度について監視・制御を実施しています。
82	セキュリティ	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: 保存期間については、無期限となっています。
		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		有り: 稼働時間は24時間365日。 監視範囲は、マシン室全範囲(入口及び全ラック監視) 映像保存期間は、1年間
		個人認証システムの有無		有り: 生体(静脈)認証による個人認証システムを設置しています。
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	有り
		保管管理手順書の有無	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	建物周辺の監視用にカメラを複数台設置し、24時間365日有人による監視を実施。 共連れ入室防止ゲート設置。
- 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○	基本受付時間: 平日(月曜日～金曜日)の9時00分～17時00分まで ※法定休日及び12/29日～1月3日までは除きます。 ※本サービス受付窓口 TEL⇒03-6803-6123 FAX⇒03-3779-8858 E-mail⇒sales@ntt-itn.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		代理店無し

(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 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: 0072-0907, サービス名称: 総合決済ASPサービス「i-コレクト」, 事業者名称: NTTインターネット株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
86	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	月曜から金曜日の9時00分～17時00分 ※法定休日及び12月29日～1月3日までは除きます。
		メンテナンス実施時間		電子メールおよび電話のため、メンテナンスは発生致しません。
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	
		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	各お客様と個別に契約を結び、その中でサポート範囲を決めます。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール等
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	公開サーバは負荷分散装置により冗長化されています。データベースについても冗長化されており、一部の系に障害は発生してもサービスを継続できる仕組みを整えています。
90	事故発生時の責任と補償範囲	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	必須	有り: 契約約款
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		メンテナンスを実施する場合は、原則以下のスケジュールにてご連絡致します。 ・初回ご連絡: メンテナンス日の六週間前 ・最終ご連絡: メンテナンス日の一週間前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		契約元にメンテナンス案内文書を送付しています。
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: やむを得ずサービス停止を伴うメンテナンスを実施する際には、電子メールまたは電話等でお知らせします。
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。