

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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【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 2019/5/10 |
| - 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 株式会社パスコ |
| 3 | | 設立年・事業年数 | 事業者の設立年(西暦) | 必須 1949年 |
| | | | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数) | 必須 71年 |
| 4 | | 事業所 | 事業者の本店住所・郵便番号 | 必須 〒153-0043 東京都目黒区東山1-1-2 東山ビル |
| | 事業所数(国内、国外) | | 国内:57 国外:0 | |
| | 主な事業所の所在地 | | 関東(15箇所)、東北(8箇所)、中部(9箇所)、関西(8箇所)、中四国(8箇所)、九州(9箇所) | |
| 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 航空測量会社として60年にわたり、航空機を中心とする測量から地表データの取得、データの集積、解析にいたるまで、官公庁や民間企業に対し、社会基盤情報(空間情報)を活用した様々なサービス・ソリューションを提供しています。 |
| - 人材 | | | | |
| 6 | 経営者 | 代表者 | 代表者氏名 | 必須 島村 秀樹 |
| | | | 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 42,540,025,000円(平成30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 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 8,758,481,000円(平成30年3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 記述無し(*) |
| 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 記述無し(*) | |
| 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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【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 | 記述無し(*) |
| 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○ | JISQ統合マニュアル 情報セキュリティマネジメント方針 統合マニュアル業務フロー 情報セキュリティ共通手順書 個人情報保護基本規程 |
| | | | 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 | 苦情対応規程 苦情解決基本フロー 電子サービス管理規程 お客様サービス(苦情)対応手順書 | |
| | | 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 | サービス名称 | 申請したASP・SaaSのサービス名称 | 必須 | 施設予約システム | |
| 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 | 2005/10/1 | |
| | | 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 | |
| 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。

(*) 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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【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 | 施設予約システムは地方自治体を主なターゲットとしたインターネット環境による施設の予約・管理を行うクラウドサービスです。高度なセキュリティを誇るパスコIDGを用いたクラウドサービスは、情報保護を前提とした運用に最適となっており、オンプレミスに比べ、導入・運用コスト面でも有利となっています。施設管理者は専用画面による簡単な操作で管理を行うことが出来るようになっており、また施設利用者はインターネットを通じてPC・携帯電話などからいつでも施設の空き状況の照会と利用申し込みが出来る仕組みとなっています。また、高齢者や色弱の方、日本語が読めない外国の方でも無理なく使えるよう、「読み上げブラウザ専用画面」や「外国語表示機能」を標準搭載しています。わが街ガイドと合わせてご利用いただくことで施設の地図案内と合わせたスムーズな予約が可能となります。システムの導入により自治体の保有する施設の有効利用促進や、利用者の利便性向上に寄与します。 |
| | | 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> | 必須 | 他社とのサービス連携はありません。 |
| 31 | | サービスのカスタマイズ範囲 (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 | 基本的に顧客の要望と契約に基づき、契約者毎にカスタマイズの実施は行っています。 |
| 32 | サービスの(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ヶ月前前、3ヶ月前前、6ヶ月前前、12ヶ月前等の単位で記述) | 必須○ | 顧客との契約に基づき、協議により告知時期を設定します。目安としては、6ヶ月前程度に実施します。変更に関しては、3ヶ月前程度に告知を実施します。 |
| | | 告知方法 | | 顧客との契約に基づいた方法で告知を行います。弊社サービス自体を終了(閉鎖)する場合は、顧客への事前通知を行った上で弊社ホームページに掲載します。 |
| 33 | サービスの(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 | 有:顧客である自治体との協議により、類似製品を用いた代替システムを提案する |
| | | 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 | | 有 |
| 34 | サービスの(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○ | 窓口:有 名称1:ヘルプデスク(平日:09:00-17:30) 名称2:時間外窓口(上記時間外) |
| 35 | 課金方法 | 従量部分の課金方法 | 必須 | 無 |
| | | 固定部分の課金方法 | | 利用するサービスメニューの種類、エンドユーザ規模等を考慮して金額を決定します。 |
| 36 | サービス料金 | 初期費用額 | 必須 | 210万円～(実際の金額は、利用するサービスメニューの種類、エンドユーザ規模等を考慮して金額を決定します。) |
| | | 月額利用額 | | 15万円～(標準的な構成での参考金額です。利用するサービス内容に応じて金額が変わります。) |
| | | 最低利用契約期間 | | 無:但し、顧客(地方公共団体)との契約内容での定めによる |
| 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 | 無:但し、顧客(地方公共団体)との契約内容での定めによる |
| 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:但し、顧客(地方公共団体)との契約内容での定めによる |

(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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【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:平成28年4月1日～平成31年3月31日 実績稼働率100%(上記期間内サービス停止無し) |
| | | 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 | | サービス種別:パターン2 対策参照値:99%以上 |
| | | サービス停止の事故歴 | | 期間:平成28年4月1日～平成31年3月31日 事故歴:無 |
| 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(*) |
| 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 | 記述有り(*) |
| 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 |
| 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 | 記述無し(*) |
| | | 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) | | 記述無し(*) |
| 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 | データベースサーバについてはミラーサーバを設置(常時同期)。お客様データについては24時間毎にバックアップストレージへのバックアップを実施。 |
| | | 世代バックアップ(何世代前までかを記述) | 必須 | 3世代前までのバックアップを保存 |
| 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 | 添付されます |
| 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 | 主要ソフトウェアの名称 | 必須 | eG-Reserve |
| | | 主要ソフトウェアの概要<200字以内で記述> | 必須 | 施設の予約・管理を行うためのソフトウェア。施設管理者は専用画面による簡単な操作で管理を行うことが出来るようになっており、また施設利用者はインターネットを通じてPC、携帯電話などからいつでも施設の空き状況の照会と利用申し込みが出来る仕組みとなっています。また、高齢者や色弱の方、日本語が読めない外国の方でも無理なく使えるよう、「読み上げブラウザ専用画面」や「外国語表示機能」を標準搭載しています。 |
| 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 | 株式会社パスコ |

(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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|----------|-----------------|---|-------|--|
| 53 | 連携・拡張性 | 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 | 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○ | アプリケーション:5分 プラットフォーム:5分 サーバ・ストレージ:5分 通信機器:5分 |
| | | 障害時の利用者への通知時間 | | サービス提供に係る障害時においては、利用者へ通知するまでの時間は2時間内を目標とする。 |
| 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 |
| 57 | | ウイルスチェック | 必須○ | ウイルスチェック:有 パターンファイルの更新間隔:24時間 |
| 58 | | 記録(ログ等) | 必須○ | ログ取得:利用状況、プロセス処理記録 保存期間:1年 不正侵入検知:保存期間 6ヶ月 |
| 59 | | セキュリティパッチ管理 | 必須○ | 適応の判断:1営業日以内 (緊急と判断した場合は判断後48時間以内) |
| - 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を使用する。 |
| | | 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 | データセンター内からインターネット回線接続設備までを事業者が負う責任範囲とする。 |
| 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 | 特に無いが、ブロードバンド以上が望ましい。また、携帯端末での利用の際は、各種端末の仕様や利用環境に依存する。 |
| 62 | 推奨端末 | パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 | 必須 | 【職員用端末】:Windows7.8.1.10 Internet Explorer11以降 【施設利用者】:インターネット接続可能なPC(Windows7・MacOS10.12以降)、iOS12以降・Android5以降のスマートフォン、タブレット端末に対応 |
| | | 利用するブラウザの種類 | 必須 | Googlechrom(最新)、InternetExplorer11以降、Opera(最新)、FireFox(最新)、Safari(最新、Macのみ) |
| 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:ファイアウォールを設置し、DMZ(非武装地帯)、Internal(内部ネットワーク)といったセグメント分けを行い、サーバの性格に適したセグメントにサーバを配置しています。 |
| 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:IDS(不正侵入検知装置)およびIDSと連動したパケットリセット装置を設置。 |
| 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 | 記述有り(*) |
| 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 |
| 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○ | 有:ユーザID・パスワードにより認証 お客様の要望によりクライアントIP(グローバルIP)によるアクセス制限も可能。(オプション機能) |
| 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 |

(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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【審査対象項目】 | | 【記述内容】 | 必須/選択 | 申請内容 |
|------------------|-----------------|--|-------|--|
| 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: 認証局発行によるSSLサーバ証明書を取得・使用 |
| 70 | | その他セキュリティ対策 | 選択 | 記述有り(*) |
| - ハウジング(サーバ設置場所) | | | | |
| 71 | 施設建築物 | 建物形態 | 必須 | データセンター専用の建物 |
| 72 | | 所在地 | 必須 | 日本(関東) |
| 73 | | 耐震・免震構造 | 必須 | 耐震加速度: 818gal以上(震度7程度) 保有水平耐力: 1.2倍以上 免震構造や制震構造: 無 ※耐震構造(新耐震基準適合) |
| 74 | 非常用電源設備 | 無停電電源 | 必須 | 無停電電源装置: 有 電力供給時間: 約10分 |
| 75 | | 給電ルート | 必須 | 1つの変電所から、本線/予備線の二系統受電 |
| 76 | | 非常用電源 | 必須 | 自家発電機: 有 連続稼働時間: 18時間の無給油稼働(燃料の優先供給契約有) |
| 77 | 消火設備 | サーバールーム内消火設備 | 必須 | 自動消火設備: 有 新ハロンガスによるガス消火設備設置 |
| 78 | | 火災感知・報知システム | 必須 | 火災感知システム: 有(煙感知器、熱感知器) |
| 79 | 避雷対策設備 | 直撃雷対策 | 必須 | 直撃雷対策: 有 屋上に避雷針設置 |
| 80 | | 誘導雷対策 | 必須 | 誘導雷対策: 無 電源供給はCVCF経由で行っており、ある程度のサージには対応できていると判断しています。 |
| 81 | 空調設備 | 十分な空調設備 | 選択 | 記述有り(*) |
| 82 | セキュリティ | 入退館管理等 | 必須 | 入退室記録: 有 入退室記録保持期間: 1年間 監視カメラ: 有 稼働時間: 24時間365日稼働 監視範囲: 出入口および入退室予備室を撮影。 映像の保存期間: 1年半 |
| 83 | | 媒体の保管 | 必須 | 鍵付きキャビネット: 有 ※施設管理された、媒体の専用保管室もあり 保管管理手順書: 有 |
| 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(*) |

(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: 0172-1306, サービス名称: 施設予約サービス, 事業者名称: 株式会社パスコ

| 【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○ | 当社の連絡先: 【電話】0120-494-800 【Web】 https://www.pasco.co.jp/form/fcontact/ (Webフォームによる受付) 【電子メール】biz-info@pasco.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 |
| 86 | サービス窓口 (苦情受付) | 営業日・時間 | 必須 | 10:00-12:00、13:00~17:00 休祭日ならびに弊社指定定休日を除く月~金 |
| | | メンテナンス実施時間 | | 毎月第2金曜の20時~23時 サポートセンターで利用しているシステムは、社内システムの停止時のみ利用不可になります |
| 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:%) | | 記述有り(*) |
| | | 応答時間遵守率の実績値(単位:%) | | 記述有り(*) |
| | | 基準時間完了率の実績値(単位:%) | | 記述有り(*) |
| 88 | サービス窓口 (苦情受付) | サポート範囲 | 必須 | 操作に関する質問 |
| | | サポート手段(電話、電子メールの返信等) | | 質問回答は電話及び電子メールにて対応 |
| 89 | サービス保証・継続 | サービスダウンしない仕組み | 必須 | 冗長化構成、負荷分散機能により、サービスダウンしない(万一サーバ、システムを構成する一部ハードウェア機器がダウンした場合にも、サービスに影響を与えない)仕組みを整えています。 |
| 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 契約書 |
| 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 | | 1ヶ月前 |
| | | 記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無 | | 施設予約システムトップページ 有 |
| 92 | サービス通知・報告 | 障害・災害発生時の通知 | 必須○ | 有 |
| 93 | サービス通知・報告 | 定期報告 | 必須 | 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: 毎月 |

(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。