

# 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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【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	開示情報の年月日(西暦)	必須 2021/6/30
- 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 日本電気株式会社(英文:NEC Corporation)
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1899年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 122年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒108-8001 東京都港区芝五丁目7番1号
	事業所数(国内、国外)		必須 国内:77	
	主な事業所の所在地		必須 国内:北海道,東北,関東甲信越,首都圏,東海,北陸,関西,中国,四国,九州,沖縄	
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 社会公共事業 社会基盤事業 エンタープライズ事業 ネットワークサービス事業 グローバル事業
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 森田 隆之
			代表者写真	選択 右記ホームページ参照
			代表者年齢	選択 61歳(1960年2月5日生)
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 1983年4月 当社入社 2002年4月 事業開発部長 2006年4月 執行役員 兼 事業開発本部長 2008年4月 執行役員 2011年7月 執行役員常務 2016年4月 執行役員常務 兼 CGO(チーフグローバルオフィサー) 2016年6月 取締役 執行役員常務 兼 CGO(チーフグローバルオフィサー) 2018年4月 代表取締役 執行役員副社長 2018年6月 代表取締役 執行役員副社長 兼 CFO(チーフフィナンシャルオフィサー) 2021年4月 代表取締役 執行役員社長 兼 CEO、現在に至る。	
7	役員	役員数	選択 11名	
		役員氏名及び役職名	選択 遠藤 信博(えんどうのぶひろ)取締役 会長 新野 隆(にいの たかし)代表取締役 副会長 森田 隆之(もりた たかゆき)代表取締役 執行役員社長 兼 CEO(チーフエグゼクティブオフィサー) 石黒 憲彦(いしぐろのりひこ)取締役 執行役員副社長 松倉 肇(まつくら はじめ)取締役 執行役員常務 兼 CHRO(チーフヒューマンリソースズオフィサー) 西原 基夫(にしはら もとお)取締役 執行役員常務 兼 CTO(チーフテクノロジーオフィサー) 瀬戸 薫(せと かおる)取締役 (ヤマトホールディングス株式会社特別顧問) 伊岐 典子(いぎ のりこ)取締役 (公益財団法人21世紀職業財団会長) 伊藤 雅俊(いとう まさとし)取締役 (味の素株式会社取締役会長) 中村 邦晴(なかむら くにはる)取締役 (住友商事株式会社取締役会長) 太田 純(おた じゅん)取締役 (株式会社三井住友フィナンシャルグループ取締役 執行役社長 グループCEO)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 20,589名(2021年3月末現在)

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【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	1兆7,055億円 2020年度実績
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	662億円
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	4,278億円(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	38.8%
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	非公開
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	非公開
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	上場取引所:東京証券取引所第一部上場
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
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	日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口) 9.14% 株式会社日本カストディ銀行(信託口) 6.09% 日本電信電話株式会社 4.77% ステート ストリート バンク ウェスト クライアント トリーティー 505234 2.07% 住友生命保険相互会社 2.05%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	NTTグループ,官公庁(平成16年時点)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	株式会社三井住友銀行,住友信託銀行株式会社(平成16年時点)
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	ASPIC
- 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	木下 肇(きのした はじめ)監査役(常勤) 川島 勇(かわしま いさむ)監査役(常勤) 石井 妙子(いしい たえこ)監査役(弁護士) 中田 順夫(なかつた のぶお)監査役(弁護士) 新田 正実(にした まさみ)監査役(公認会計士)
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	・リスク・コンプライアンス委員会 ・リスク・コンプライアンス統括部 ・リスク・コンプライアンス推進者 ・経営監査本部
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○	NEC情報セキュリティ基本方針
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		代表取締役 執行役員社長により制定
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	NECグループ行動規範
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		経営陣による承認有り

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
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文書名	必須	NECのお客様満足向上活動
			上記の書類の経営陣による承認の有無		経営陣による承認有り
- サービス基本特性					
27	サービス内容	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	購買WEBEDI/STANDARD
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	2002/8/5
			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)		実施有り:2006/01/09
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
30		サービスの内容・範囲	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	企業内システム・取引先システムを相互接続し、企業間ECを実現するデータ集配信サービスです。ASPサービスとしての基本部分をベースに、お客様要件を満たすようカスタマイズを行い、あたかも専用システムのような環境をASPサービスとしてご提供することが可能です。これにより、自社構築型と比較して短期間でのリリース、低コストを実現いたします。本サービスは堅牢なデータセンタで運用されており、システムを構成するサーバ類は全て冗長化されています。セキュリティについてはファイアウォールによる不正アクセス制御、適切なセキュリティパッチ展開等、高度な運用を行っております。初期費用、月額費用は全てご契約いただくサービス利用企業様のご負担とし、取引先企業にはコスト負担は発生いたしません。これにより中小規模の取引先企業のシステム利用の促進が可能です。
	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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		他の事業者との間でサービス連携は行っておりません。		
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	有り:「本サービスの内容そのものを変更しない範囲」のカスタマイズを行います。	
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、3ヶ月前、6ヶ月前、12ヶ月前等の単位で記述)	必須○	サービスの全部または一部の提供内容または条件の変更:3ヶ月前 サービス提供の廃止:6ヶ月前	
		告知方法		web、mail、文書のいずれかにて告知いたします。	
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	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	
		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		有り: 契約終了時にサービス設備内に保管・蓄積されている弊社保有情報は全て削除いたします。	
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○	名称:NECクライアントサービスデスクおよびWEBEDIサービス業務SE 受付時間:24時間	

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	従量課金は行っておりません。
		固定部分の課金方法		基本利用料として毎月お支払いいただきます。(300,000円～)
36	料金体系	初期費用額	必須	基本料金1,500,000円(構築支援等含む)～
		月額利用額		300,000円～
		最低利用契約期間		1年間
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: 初期サービス期間(一年間)の残存期間に係る利用料金となります。
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: 3ヶ月前
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	100%(2020年度)
		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/稼働率99%以上
		サービス停止の事故歴		過去1年に0件
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	インターネットからサービスポートにアクセスし、指定時間内(30秒)にWebサービスの応答(HTTP 200)があることを定期的(10分毎)に監視しサービス、が稼働していることを確認しています。また指定時間内に応答がない場合、警告を出します。
		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)		動的パフォーマンス監視として、お客様により指定された「v\$~」テーブルの数値を監視しています
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	機器等の増強に関する基準はありません。
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	ISMSを取得
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	「利用者の個人情報は原則、本人以外の第三者に開示または漏洩しないものとし、かつ、サービス提供に必要な範囲を超えて利用しないものとする」ことを契約書にて合意の上、個人情報の収集を行います。
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	
		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)		

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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1回
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	1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	
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	ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2007/2008 IDC部門 パリビュークリエイション賞 受賞
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	SLAは契約書には添付いたしません。
49	サービス 利用量	利用者数	選択	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)
50		代理店数	選択	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数
- 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	購買WEBEDI/STANDARD
		サービスを実現する主要ソフトウェア	必須	契約企業の基幹システムで生成された注文情報等をWEBEDIシステムに送信し、データが登録されると受注企業へメールにて通知する。受注企業はブラウザで自社宛の情報を参照し、CSV形式でのデータ保存、回答情報の入力等を行う。また、帳票印刷機能により納品書の印刷を行い、納品受入れ業務の効率化を図る。契約企業は回答データを基幹システムに取り込み、データ入力等の業務を削減し、業務の効率化を図る。
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	日本電気株式会社(申請者に同じ)
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	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 他システムとの連携には対応していません
		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	選択	他システムとの連携には対応していません
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	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 アプリケーションサーバ:5分 データベースサーバ:5分 プロセス監視(weblogic):10分 プロセス監視(ORACLE):10分
		障害時の利用者への通知時間	必須○	原則30分以内
55	セキュリティ	障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	障害監視の有無 有り
56	セキュリティ	時刻同期	必須	システムの時刻同期方法 NTP
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	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) 有り:パターンファイルの更新は毎日定時に実行しております。
58	セキュリティ	記録(ログ等)	必須○	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 ログ取得: アクセス状況、例外処理、不正アクセス関連について 有り 保存期間: 3ヶ月

(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。

※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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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○	ベンダーリリース後、標準環境にて評価を行い、問題がなければ即時適用いたします。 (一部については、ユーザとの調整後適用)
- 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	KDDI-IPVPN網:顧客システムと本システム間 インターネット網:利用者和本システム間
		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	サービス提供拠点とお客様間の接続回線については、責任を負いかねますので、ご了承下さい。
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	無し
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	パソコン: 日本語Microsoft Windows 8.1/10
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Internet Explorer 11.0 Microsoft Edge Google Chrome
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
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・パスワードによる認証 特定IPアドレス、特定プロトコルによるアクセス制御を行っております。
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
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:ベリサイン社発行のSSLサーバ証明書により認証されております。
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	「IPA安全なウェブサイトの作り方」に準拠したアプリケーション開発を行っております
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	建物形態	データセンター専用建物か否か	必須	専用
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	地上600gal~1000gal
		免震構造や制震構造の有無		耐震ビル構造(1Fまで)、免震構造(2F以上の上層階)
74	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	UPS有り バッテリー稼働10分 自家発電設備有り
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	2系統確保

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	有り:36時間
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	イナージェン式消火設備及び防火壁
78		火災感知・報知システム	必須	有り
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り(避雷針)
80		誘導雷対策	必須	有り: 最大対応電圧不明
81	空調設備	十分な空調設備	選択	冗長化された空冷式床下吹上空調(室温23°C±2°C、湿度50±10%を維持)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有り
		個人認証システムの有無		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	有り。ただし本サービスではDCでの媒体管理は行っていません。
		保管管理手順書の有無		無し。キャビネの施錠/開錠のみ管理となります。
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	指紋認証システムとセキュリティICカードによる入退室管理を行っています。
- 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○	0120(78)0962/info@ebiz.jp.nec.com
		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	NEC営業日 9:00-12:00 13:00-17:00
		メンテナンス実施時間		なし
87	サービス窓口(苦情受付)	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:%)		

(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:0024-0808, サービス名称:購買WEBEDI/STANDARD, 事業者名称:日本電気株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	電話窓口: ・顧客(契約者)からの障害に関する問い合わせについて、受付・エスカレーション・回答を行う。 メール窓口: ・顧客(契約者)からの障害以外の問い合わせ(サービス内容やステータス等)について、受付・エスカレーション・回答を行う。 ・顧客外からのサービスに関する問い合わせ(資料請求等)について、受付・エスカレーション・回答を行う。 障害情報通知: ・障害発生時、障害発生の旨、30分以内に顧客に通知する。 ・障害情報につき、Webページで報告する。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話/電子メール
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	利用者アクセス関連サーバの冗長化
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: マネージドサービス個別契約書
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		一ヶ月前 mail
		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	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	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。