

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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	2021/9/6
- 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	富士通株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1935年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		86年
4	事業所	事業者の本店住所・郵便番号		必須	〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1
		事業所数(国内、国外)			国内27事業所
		主な事業所の所在地			北海道:1, 東北:3, 関東:16, 東海:1, 近畿:2, 四国:1, 九州:3
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	ICT分野において、各種サービスを提供するとともに、これらを支える最先端、高性能かつ高品質の製品および電子デバイスの開発、製造、販売から保守運用までを総合的に提供する、トータルソリューションビジネスを行っています。
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	時田 隆仁
			代表者写真	選択	富士通データブック2021年1月(役員略歴)に掲載
			代表者年齢		58歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		1988年4月 当社入社 2014年6月 金融システム事業本部長 2015年4月 執行役員 2019年1月 執行役員常務 グローバルデリバリーグループ長 2019年3月 執行役員副社長 2019年6月 代表取締役社長(現在に至る) 2019年10月 CDXO(最高DX責任者)(現在に至る)
7	役員	役員数		選択	取締役 9名 監査役 4名 執行役員 28名
		役員氏名及び役職名			代表取締役社長 時田 隆仁 代表取締役副社長 古田 英範 取締役執行役員専務 磯部 武司 取締役シニアアドバイザー 山本 正巳 取締役 向井 千秋 取締役 阿部 敦 取締役 古城 佳子 取締役 スコット キャロン 取締役 佐々江 賢一郎 常勤監査役 広瀬 陽一 常勤監査役 山室 恵 監査役 初川 浩司 監査役 幕田 英雄 執行役員 省略
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	32,026名(2021年3月現在)
- 財務状況					
9		売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須	1,970,684百万円(2021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	143,367百万円(2021年3月期)

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
11	財務データ	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	324,625百万円(2021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	52.8%(2021年3月期)
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	株式上場 有 東京、名古屋 証券コード: 6702 / 東証1部 / 業種: 電気機器
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	無し
- 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	いちごトラスト・ピーティーイー・リミテッド:7.44% 日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口):7.38% 日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口):5.35% 富士電機株式会社:2.97% SSBTC CLIENT OMNIBUS ACCOUNT:2.76%
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	
- 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	リスク・コンプライアンス委員会
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○	富士通グループ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		有
25	文書類	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	文書類	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: リスクマネジメント
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		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。

※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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	Know-Flow DX
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	2021/7/26
			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
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	Know-Flow DXは、富士通のAI技術「FUJITSU Human Centric AI Zinrai」を活用し、熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で活用する“デジタルナレッジセンター”を実現します。これにより運用保守業務の進め方を変革し、確実な業務継承とITサービスのバリューアップを実現します。 (1)ITサービス管理機能 ITサービス管理機能は、オープンソースのチケット管理製品であるOTRSのヘルプデスク機能とITサービス管理機能をベースに、すぐに運用を開始できるプロセステンプレートをアドオンして提供しています。また、ITサービス管理のベストプラクティス(模範事例)を集めたフレームワークであるITIL(R)(IT Infrastructure Library) v3の規格に準拠しており、日常的に行われているITサービス管理運用を迅速に行うことができます。 (2)運用分析ダッシュボード機能 運用分析ダッシュボード機能は、オープンソースのデータ分析・可視化製品であるKibanaをベースに、すぐに運用状況を可視化できるダッシュボードテンプレートをアドオンして提供しています。ITサービスに関わる様々な運用データを統合・分類し、運用状況を可視化することで、ITサービスの改善につながる分析を支援します。	
		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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		有り: シングルサインオン(Azure Active Directory連携)	
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: 機能追加などのその他カスタマイズについては個別調整	
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○	サービスの大幅な変更や終了が決定した場合は、変更・終了の1カ月以上前にヘルプデスク経由で利用者へメールによる事前告知を実施するものとする	
		告知方法		メール	
33	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	
34	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○	返却責任無し: 契約終了時に登録された顧客データは削除	
		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		ヘルプデスク ・Eメールでの受付(平日9:00-17:00での回答)	

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	従量課金なし
		固定部分の課金方法		基本サービスとして、以下の4つのサービスから1つを選択します。 (1)基本(ENTRY スタートアッププラン) ・ データを保存するディスク領域 5GB、保持できるチケット数 10,000件、サービス時間 9:00-17:00、問合せ時間 9:00-17:00、 (2)基本(STANDARD ヘルプデスクナレッジ活用プラン) ・ データを保存するディスク領域 10GB、保持できるチケット数 50,000件、サービス時間 8:00-24:00、問合せ時間 9:00-17:00、 お問合せ方法 メール (3)基本(STANDARD 運用保守ナレッジ活用プラン) ・ データを保存するディスク領域 10GB、保持できるチケット数 50,000件、サービス時間 8:00-24:00、問合せ時間 9:00-17:00、 お問合せ方法 メール (4)基本(PREMIUM AIナレッジ活用プラン) ・ データを保存するディスク領域 50GB、保持できるチケット数 100,000件、サービス時間 8:00-24:00、問合せ時間 9:00-17:00、 お問合せ方法 メール
	料金体系	初期費用額	必須	無し
		月額利用額		(1)基本(ENTRY スタートアッププラン) 160,000円(税別) (2)基本(STANDARD ヘルプデスクナレッジ活用プラン) 430,000円(税別) (3)基本(STANDARD 運用保守ナレッジ活用プラン) 510,000円(税別) (4)基本(PREMIUM AIナレッジ活用プラン) 1,310,000円(税別)
		最低利用契約期間		1か月
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	無し	
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	契約終了月の1か月前
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	無し 7/26より稼働開始のため実績無し、目標値99.6%
		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		無し(実績無し)
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	ヘルスチェックシステムにより10分ごとに稼働状況の確認を実施、異常発生時にオペレータに通知
		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)		ヘルスチェックシステムにより10分ごとにサービスパフォーマンスの正常性を確認。異常発生時にオペレータに通知

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	選択	有り: 基準を超えた場合に計画的に環境を増強	
42		認証取得・監査実施	選択	プライバシーマーク	
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	契約書に契約履行のためのみに利用と明示
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	アプリケーションに対して実施
			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)		診断の結果、対策が必要なアプリケーションがあれば、対策による弊害が起こらないか確認の上で修正を適用
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	2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	バックアップ実行時にエラーを検出し、オペレータに通知
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	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	無し	
49	サービス利用量	利用者数	選択	無し(実績無し)	
50		代理店数	選択	無し(実績無し)	
- 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	必須	Know-Flow DX	
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	Know-Flow DXは、富士通のAI技術「FUJITSU Human Centric AI Zinrai」を活用し、熟練者のナレッジをデジタル化して組織全体で活用する「デジタルナレッジセンター」を実現します。これにより運用保守業務の進め方を変革し、確実な業務継承とITサービスのバリューアップを実現します。	
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	富士通株式会社	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	SAML 2.0 (Azure Active Directory連携使用時)	
		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			
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○	アプリケーションを10分間隔で監視	
		障害時の利用者への通知時間		3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	アプリケーションを10分間隔で監視	

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	システムの時刻同期方法	必須	NTP
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○	利用しているクラウド基盤のサービスで脅威や脆弱性を検知
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: アクセスログや認証ログ、アカウント管理ログを記録(1年間)
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○	有り: 使用しているOSSやミドルウェアなどを脆弱性検証システムで管理し脆弱性検証システムからの通知を契機として迅速に適用
- ネットワーク					
60	回線	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(https)
			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	サービスを利用するためのインターネットアクセス環境は、お客様にご用意いただきます
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	有り: 画面解像度: 1366 × 768ピクセル以上
			利用するブラウザの種類	必須	有り: Google Chrome/Mozilla Firefox/Chromium版 Microsoft Edge
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○	Web Application Firewallを設置
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	Web Application Firewall、セキュリティログの定期監視による検知
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	サービスを利用するためのインターネットアクセス環境は、お客様にご用意いただきます。回線キャリア等の当社に依存しない障害は責任を負いかねるため、通報時間の定めはありません。
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○	ログイン画面による認証を行う
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	認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用
70	その他セキュリティ対策	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		

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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	Microsoft Azure データセンター(東日本リージョン)
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(東日本リージョン)
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
	免震構造や制震構造の有無		Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開		
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
			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		Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開
		個人認証システムの有無	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開		
83	メディアの保管	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	Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開	
		保管管理手順書の有無		Microsoft Azureを利用していますが、当該項目が非公開のため、当社も非公開	
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		

(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: 0256-2109, サービス名称: Know-Flow DX, 事業者名称: 富士通株式会社

【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○	【ヘルプデスク】 メール: contact-kfdx-support@cs.jp.fujitsu.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		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	受付時間9時～17時(当社指定の営業日)
		メンテナンス実施時間		無し
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	・本サービスに関する仕様または操作方法に関する質問 ・本サービスが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問または相談
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		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	有り(一部): ゲートウェイを冗長化、負荷分散
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: サービス仕様書
91	サービス通知・報告	利用者への告知時期 (1カ月前、3カ月前、6カ月前、12カ月前等の単位で記述)	必須○	2週間前
		告知方法		Eメール
		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
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。