

# 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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【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年11月1日
- 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 株式会社シヤノン
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 2000年8月25日 19年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒108-0073 東京都港区三田3-13-16 三田43MTビル 4F 宮崎支社、上海子会社、関西支社 上記と同じ
	事業所数(国内、国外)			
	主な事業所の所在地			
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 見込客獲得から顧客化までの継続的な各種マーケティング活動を支援するクラウドアプリケーション「シヤノンマーケティングプラットフォーム」+コンサルティング&アウトソーシングを提供する事業。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 代表取締役 中村健一郎
			代表者写真	選択 HPIにて公表
			代表者年齢	42歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	慶應義塾大学工学部卒
7	役員	役員数	7名	
		役員氏名及び役職名	代表取締役 最高経営責任者 中村健一郎 取締役副社長 最高執行責任者 永島毅一郎 取締役 技術統括担当役員 堀讓治 取締役 経営管理担当役員 友清学 常勤監査役 中里雅光 社外監査役 寛 智家至 社外監査役 浅川 有三	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 157名(2019年4月末現在)
- 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 1,803,022,000円(平成30年10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 △23,067,000円(平成30年10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 3,86,540,000円(平成30年10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 32.2%(平成30年10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

(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: 0042-0811, サービス名称: シャノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シャノン

【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 上場あり: 東京証券取引所マザーズ市場
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 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 中村健一郎 24.11%、永島毅一郎 11.34%、WMグロース3号投資事業有限責任組合 10.80%、株式会社SBI証券 2.55%、堀 譲治 2.47%、東野 誠 1.80%、日本証券金融株式会社 1.59%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択 日本生命保険相互会社 博報堂グループ各社 シャノンマーケティングジャパン株式会社 立命館大学校友会 株式会社野村総合研究所 株式会社JTBコーポレートセールス 凸版印刷株式会社 (敬称略 順不同)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択 三井住友銀行 自由が丘支店 三菱UFJ銀行 赤坂支店 みずほ銀行青山支店
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 一般社団法人シーコンソーシアム NPO法人アップエクスチェンジコンソーシアム
- 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 取締役経営管理担当 友清 学
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 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○ ISMSマニュアル(ISO27001対応) PMSマニュアル(JIS Q 15001対応)
			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 有り 販売管理規程
			上記の文書類の経営陣による承認の有無	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 苦情相談対応規程
			上記の文書類の経営陣による承認の有無	有り
- 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 シャノンマーケティングプラットフォーム
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 2006年1月23日
			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 毎月1回バージョンアップを実施
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。

※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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【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	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	シヤノンマーケティングプラットフォームは、オンライン・オフラインを問わず企業が蓄積する顧客情報と履歴情報の管理、それらを活用したマーケティング施策の実行、実行後のマーケティングROIの見える化までをワンストップでサポートするツールです。
		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＞		SHANON CONNETにより外部のサービスと連携可能。以下のようなサービス群と連携しています。 ・SFA/CRM: eセールスマネージャー、Kintone、Salesforce ・広告/アクセス解析: Intimate merger、Google Adwords、Google Analytics ・BI/企業情報: Tableau、どこどこJP、LBC ・ETL/決済: SkyOnDemand、Veritrans、GMO
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	プログラム変更によるカスタマイズは不可。各オブジェクトの項目や動作は広範囲で自由に設定可能。CMS機能におけるWEBサイトのテンプレートはほぼ完全に自由にカスタマイズ可能。
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○	サービス終了は60日前までに告知
		告知方法		通知内容を電子メール、書面又はシヤノンのホームページに掲載するなど、シヤノンが適当と判断する方法により行う。
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	無し(基本方針として事業継続)
		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(基本方針として事業継続)
		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		無し: お客様のデータは常時お客様の管理者アカウントにてダウンロードが可能です。 終了時にも同様にお客様にてダウンロードしていただきます。
34	サービス(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○	カスタマーサポートサービスデスク 0120-11-9500 support@shanon.co.jp 月曜日～金曜日10:00～18:00(土・日・祝祭日を除く) Web: http://support.shanon.co.jp/
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	契約プランに応じた月額利用料金
		固定部分の課金方法		契約プランに応じた月額利用料金
36	サービス料金	初期費用額	必須	¥100,000～
		月額利用額		¥50,000～
		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	解約日以降最短利用期間満了日までの残余の期間に対応する利用料金に相当する額及びその消費税。
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日前まで

(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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【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	平成30年10月1日～令和元年9月30日の実績値:99.963%
		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		3: 対策参照値95%以上
		サービス停止の事故歴		平成30年10月1日～令和元年9月30日の事故歴: 平成30年12月特定アプリケーションサーバ障害による一部アクセス不可 平成31年1月DoS攻撃による一時的なアクセス不能。 平成31年1月ストレージサーバ障害により一部機能利用不可 令和元年8月AWSの障害により一部のドメインの一部のアクセスでエラーが発生 令和元年7月-8月 DoS攻撃により断続的にシステムへのアクセスが不安定になる現象が発生
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	監視専用サーバを設置し、サーバやサービスのリソースを監視。 (監視間隔は1分毎～)
		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)		監視専用サーバを設置し、サーバやサービスのリソースを監視。 (監視間隔は1分毎～)
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	負荷分散のために、CDNおよびロードバランサを導入し、アプリケーションサーバはアプリケーションの負荷に応じて増減する仕組みとなっている。
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(ISO27001)、Pマーク(JIS Q 15001)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	利用目的を明示して収集している。 利用目的は当社ホームページにも公開している。
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第三者組織によるペネトレーションテストを年次で実施し、リリースごとに手動およびツールでのテストを実施している。ネットワークに対して毎日ツールによる診断を実施している。
		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)		アプリケーションの脆弱性は深読度に応じて修正。OSやミドルウェアの問題はソフトウェアパッチを適用する。パッチの適用状況はツールで確認している。
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	データベースは、複数のデータセンター群で稼働する冗長構成となっており、障害時は自動で切り替わるようになっている。また、1日1回データベースのスナップショットを取得し、遠隔地に保管している。(30日分) サーバの設定やソースコードは、1日1回バックアップを取得し、またバージョン管理システムにより世代管理を行っている。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	上記参照
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・SaaSIに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	ITreview Grid Award 2019 Fallで「High Performer」を受賞
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	シヤノンの責に帰すべき事由により契約者が本サービスの全てを24時間以上継続して利用不能となった旨の契約者からの申し出があった場合であって、シヤノンが当該事実を認めたときは、シヤノンは当該利用不能になった期間と同等の期間、利用契約に定める利用期間を延長することをもって、契約者に発生した損害を補填するものとします。
49	サービス利用量	利用者数 (同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示)	選択	375件
50		代理店数	選択	19社

(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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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	シヤノンマーケティングプラットフォーム
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	シヤノンマーケティングプラットフォームは、オンライン・オフラインを問わず企業が蓄積する顧客情報と履歴情報の管理、それらを活用したマーケティング施策の実行、実行後のマーケティングROIの見える化までをワンストップでサポートするツールです。
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	株式会社シヤノン(申請者と同じ)
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	Shanon Marketing Platform 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		SHANON CONNECTにて可能
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	アプリケーション: 1分 サーバー・ネットワーク機器: 5分
		障害時の利用者への通知時間		重大障害は検知後30分以内に通知
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56		時刻同期	必須	タイムサーバと定期的に同期(NTP)
57		ウイルスチェック	必須○	業務に利用する全PCはウイルス対策ソフトを導入し常駐設定を行っており、毎日ウイルス定義ファイルの更新チェックを行い、常に最新の定義ファイルによるウイルスチェックを行うよう各機器を設定しています。
58		記録(ログ等)	必須○	ログの取得: 有り 保存期間: 全てのログに関して原則3ヶ月は保存
59		セキュリティパッチ管理	必須○	情報セキュリティ管理者が信頼できる団体等から、常時最新情報を取得し、必要に応じて脆弱性に対処する。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット回線
		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	インターネット接続並びに本サービス利用のためのその他環境に不具合がある場合、シヤノンは契約者等に対して本サービスの提供の義務を負わない。
61		推奨帯域	必須	無し
62		推奨端末	必須	Windows、Linux、Macintosh (Mac) <a href="https://support.shanon.co.jp/hc/ja/articles/115003062208">https://support.shanon.co.jp/hc/ja/articles/115003062208</a>
		利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Internet Explorer 11以降 (Windows) Mozilla Firefox (Windows, Mac, Linux) Google Chrome (Windows, Mac, Linux) Safari (Mac)
63		ファイアウォール設置等	必須○	有り(ファイアウォールおよびWAF)
64		不正侵入検知	必須	有り(IDSおよびネットワークログをチェックするツール)

(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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
65	セキュリティ	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 (インターネット接続並びに本サービス利用のためのその他環境に不具合がある場合、シヤノンは契約者等に対して本サービスの提供の義務を負わない。)
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(オプションでSAML認証を提供)
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	接続側IPアドレスを制限し、許可されたIPアドレスのみが接続できる。
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	情報資産を社外ネットワークを利用して通信を行う場合SSLなどの暗号化技術を使用。
- 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を利用 ( <a href="https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/data-centers/">https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/data-centers/</a> )
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	東京、大阪
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				同上 (該当項目についての詳細は非公開のため内容を特定できません。)
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	データセンターの電力システムは、完全に冗長性をもち、1日24時間・週7日、運用に影響を与えることなくメンテナンス可能な設計がなされています。施設内の重要かつ不可欠な箇所における電力障害に際しては、無停電電源装置(UPS)がバックアップ電力を供給します。データセンターは、施設全体へのバックアップ電力を供給する発電機を備えています。
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	同上 (該当項目についての詳細は非公開のため内容を特定できません。)
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	同上 (該当項目についての詳細は非公開のため内容を特定できません。)
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	データセンターは環境及びセキュリティに関するリスクに対する物理的な保護を備えています。これには、火気の検知と抑制、空気のコンディションを最適なレベルに調整する空調、物理的なセキュリティ制御などが含まれます。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	データセンターは環境及びセキュリティに関するリスクに対する物理的な保護を備えています。これには、火気の検知と抑制、空気のコンディションを最適なレベルに調整する空調、物理的なセキュリティ制御などが含まれます。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	(該当項目については非公開のため内容を特定できません。)
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	(該当項目については非公開のため内容を特定できません。)
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	データセンターは環境リスクに対する物理的な保護を備えています。これには、火気の検知と抑制、空気のコンディションを最適なレベルに調整する空調、完全に冗長化された電源システムなどが含まれます。

(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: 0042-0811, サービス名称: シヤノンマーケティングプラットフォーム, 事業者名称: 株式会社シヤノン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	物理的アクセスは、ビデオ監視、侵入検知システム、およびその他の電子的な手段を活用したセキュリティ専門スタッフにより、入退室時に厳密に制御されています。入室を許可されたスタッフは、入室を行なうために最低2回の2要素認証をパスする必要があります。
		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		同上 (該当項目についての詳細は非公開のため内容を特定できません。)
		個人認証システムの有無		同上 (該当項目についての詳細は非公開のため内容を特定できません。)
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	(該当項目については非公開のため内容を特定できません。)
		保管管理手順書の有無		(該当項目については非公開のため内容を特定できません。)
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	(AWSのセキュアな設計については <a href="https://aws.amazon.com/jp/security/">https://aws.amazon.com/jp/security/</a> をご参照ください。)
- 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○	電話 : 0120-11-9500 Web : <a href="http://support.shanon.co.jp/">http://support.shanon.co.jp/</a> E-mail : support@shanon.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		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜日～金曜日10:00～18:00(土・日・祝祭日を除く)
		メンテナンス実施時間		土・日・祝祭日の9時から24時を除く時間帯に実施
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	マーケティングプラットフォーム全般に関して
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、メール、WEBフォーム
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	サービスが稼働しているサーバ、ネットワーク機器は全て冗長化されている。
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	SHANON MARKETING PLATFORM利用規約
91	サービス通知・報告	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○	原則2週間前
		告知方法		通知内容を電子メール、書面又はシヤノンのホームページに掲載するなど、シヤノンが適当と判断する方法により行う
		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○	サポートサイトにて告知
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

(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。