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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

	【審査対象項目】			【記述内容】	必須 /選択	申請内容
1	開示点	情報の時	開示情報の日付	開示情報の年月日(西暦)	必須	2023年2月27日
_	- 事業所・事業					
2			事業者名	事業者の正式名称(商号)	必須	ノイテックス有限会社
				事業者の設立年(西暦)		2000年
3			設立年·事業年数 	設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須	23年
	-	事業所等 の概要	± # = r	事業者の本店住所・郵便番号	N/E	〒170-6045 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 45階 (登記上は埼玉県所沢市代表者自宅住所)
4			事業所	事業所数(国内、国外)	必須	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	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	海外のPCソフトやWebサービスを輸入販売しています。
-	人材	† 	l			
			代表者	代表者氏名	必須	林 鉄平
6				代表者写真	選択	
				代表者年齡		
		経営者		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		
				役員数	選択	2名
7				役員氏名及び役職名		代表取締役 林 鉄平 取締役 林 絢子
8		従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	
-	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	有限会社のため決算公告は非公開とします
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	
11		財務デー	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	300万円
12		タ	自己資本比率	事業者全体の自己資本の比率(単独ペース)(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				事業者全体のインタレスト・カバレッジ・レシオ(単 独ペース)(単位:%)	選択	
15			上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	

⁽注)必須/選択欄の「必須〇」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

	【審査対象項目】			【記述内容】	必須 /選択	申請内容
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	
17			決算公告	決算公告の実施の有無	選択	
-	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	
19			大口取引先	大口取引先の名称	選択	
20		取引関係	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	一般社団法人日本クラウド産業協会
-	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	
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	必須〇	情報セキュリティ規定
			750112 · 5 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1	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	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	
25			等の整備	上記の文書類の経営陣による承認の有無	选扒	
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	情報セキュリティ規定
				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	持性 			
27			サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	pCloud
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	pCloudのサービス開始時期は2013/9/13 ノイテックスの販売開始時期は2020/5/3
			Z CANDADAN 701	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

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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

		【審查:	対象項目】	【記述内容】	必須 /選択	申請内容
30		·一ビス 容	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	スイス発の、買い切りで使うことのできる、極めて高セキュリティなクラウドストレージです。最初に一括で支払えば、次月以降の費用は掛かりません。またセキュリティも極めて高く、GDPRに準拠したプライバシー保護、通常のファイルでも少なくとも3ヶ所のサーバロケーションに5つのコピーを保管し、24時間体制で監視しています。データセンターはアメリカとルクセンブルクにあり、ユーザ自身で選択することが可能です。さらにオプション機能を導入すれば、軍用水準のアルゴリズムによって高度に暗号化され、機密性の高いデータの保管にも活用できます。WindowsやMacはもちろん、Linuxでも利用でき、スマホ、タブレットとの連携も可能です。ヨーロッパを中心に人気化しており、2022年現在で全世界1600万人を超えるユーザにご利用いただいています。これまでpCloudは日本語に対応しておらず、外貨決済しか購入の方法がありませんでしたが、ノイテックス有限会社が代理店になることで、日本円での決済にも対応できるようになり、2022年にWebサイト、スマホアブリの日本語化も実現しました。今後もすべてのユーザにとって使いやすい、不足のないサービスを目指しています。 ※「買い切り版」の定義についてpCloudでは「ライフタイムプラン」、当店では「買い切り版」と呼んでいるブランですが、これにはpCloudのストレージの所有権を買い取る意味合いは含まれていません。あくまで料金を一括して支払うことにより、99年、またはそのアカウントの所有者の一生涯のいずれか短い方の期間の利用権を取得するという意味合いで用いられています。悪しからずご承知ください。
		_		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>		無し
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	カスタマイズは承っておりません。
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)		pCloudがサービスを終了することに決定した場合、12ヶ月以上前に告知します。 ノイテックスによる代理店業務が終了する場合は、3ヶ月前までに 告知します。
				告知方法		公式Webサイトとメールで告知します。
33	の		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	改体	サービス終了までの間に、ユーザの皆さまにはご自身のデータをダウンロードしていただくようご案内します。代替サービスがある場合、そちらへの移行案内、移行支援も実施する予定です。 サブスクリプションを契約している場合、その未消化時間分に応じて返金額を決定し、ご返金するように致します。 買い切り版(購入時一括支払い)の場合、使用期間とストレージ容量に相当する年間サブスクリプションの価格に置き換えて計算して、返金いたします。契約日を1年目と起算して、まだご利用いただいていない年間サブスクリプションに相当する分を返金するように致します。 なお、購入から10日以内にサービスが終了した場合につきましては全額返金となります。 これら返金の方法については、pCloud社が用意する所定のフォーマットに基づいて申請する必要があります。
				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		12ヶ月前から告知を行い、保管しているデータをお客さまご自身 でダウンロードしていただくよう呼びかけを行って参ります。
				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		サービス終了日以降はユーザデータを含むすべてを永久に削除 します。
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	必須〇	「カスタマーサポート」 https://d-gogo.com https://d-gogo.com/pages/gogo-mail https://d-gogo.com/pages/documents-request 月から金8:30~17:30(祝祭日を除く)

⁽注)必須/選択欄の「必須〇」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

	【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	pCloud直販の場合、サブスクリプション制(月額・年額) ノイテックス経由での販売では、チケット制(1ヶ月間・1年間)
			固定部分の課金方法	2 %	無し
			初期費用額		0円(最大10GBまで無料)
36	サービス 料金	料金体系	月額利用額	必須	買い切り版(購入時一括支払い)の場合 500GBの場合、199USD 2TBの場合、399USD 10TBの場合、1,190USD ファミリー版2TBの場合、595USD Encryptionの場合、150USD 個人用・年払い利用の場合 500GBの場合、49.99USD/年 2TBの場合、99.99USD/年 Encryptionの場合、49.99USD/年 レイテックスでは、その日の為替情報に基づいて日本円換算でご提供しています。ノイテックスでご購入いただく場合も、消費税は料金に含まれているものとご理解ください。 個人用・月払い利用の場合 500GBの場合、4.99USD/月 2TBの場合、9.99USD/月 Encryptionの場合、4.99USD/月 PCloud Business、1ユーザあたり 月契約の場合、9.99USD/月 年契約の場合、7.99USD/月 ※ただし契約には3アカウント以上必要です。 pCloud Business Pro、1ユーザあたり 月契約の場合、19.98USD/月 来契約の場合、15.98USD/月 ※ただし契約には3アカウント以上必要です。 ノイテックスでは現状、個人のお客さま向けの月額利用を取り扱っておりません。また、pCloud Businessは弊社ではなく直接pCloud 社とのご契約・お支払いが必要になります。日本の商習慣に併せた帳票類等の作成は弊社までご相談ください。
			最低利用契約期間		縛りはありません
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	いつでも解約できます
			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		99.95%(2022年1月1日~2022年12月31日)
39		サービス稼働設定値	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	必須	パターン1: 対策参照値99.5%以上
			サービス停止の事故歴		無し

⁽注)必須/選択欄の「必須〇」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

	【審査	対象項目】	【記述内容】	必須 /選択	申請内容
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) 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)	選択	
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	
42	サービス 品質	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 20000-1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	ノイテックスは特に取得なし。 pCloud社はGDPR完全対応、ISO 27001:2013 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	プライバシーポリシー
			診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア 等)		
44		脆弱性診断	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)	選択	
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	世代バックアップについては、ファイルの追加、変更、削除、またはファイル名の変更などが発生した直後に実施されます。サードパーティー製クラウドストレージに対しては28日ごと、SNSデータのバックアップは7日ごとに実施されます。また、お客さまのデスクトップPC/スマートデバイスのバックアップは、世代バックアップ同様、ファイルに何らかの変更が発生した場合、バックアップが実施されます。
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	無料版15日間分、有料版は30日間分、さらにオプションを購入すると1年間のバックアップデータに巻き戻すことができます。ただしEncryptionは性質上無効です。
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	
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	
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	添付されない
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	国内利用者数60,000人(実ユーザ数) 全世界1,600万人(実ユーザ数)
50	利用里	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	1(弊社)
- ア:	プリケーショ	I Iン、プラットフォーム、t	ナーバ・ストレージ等		
			主要ソフトウェアの名称	必須	pCloud
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概要 <200字以内で記述>	必須	pCloud ・Webサイト、pCloud Drive、pCloudモバイルアプリと連携し、データを送受信する機能 ・データ通信時にAES256ビット暗号化、TLS / SSL v2およびv3暗号化を実現する ・二段階認証を実現する ・口のではでは、アイル同期機能・ファイル同期機能・ファイル共有機能・ファイル転送機能・ファイル転送機能・ファイルを送機能・ファイルを送機能・ファイルを送機能・ファイルを送機能・ユーザアカウントの管理機能・APIによる外部制御機能
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	pCloud AG

(注)必須/選択欄の「必須〇」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日本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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

		【審査	対象項目】	【記述内容】	必須 /選択	申請内容
53		連携・拡	他システム等との連携方	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	
33		張性	法	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	进扒	
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	必須〇	システム常時監視(24時間365日、5秒間隔、通知1分)
				障害時の利用者への通知時間		サービスの運用状況は、アプリケーション利用時に常時表示され 確認できます。
55			障害監視(ソフトウェア、 機器)	障害監視の有無	必須	24時間365日常時監視しています。
56		h+-11	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NPTサーバにより全サーバが同期しています。
57		セキュリ ティ	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)	必須〇	ウイルスチェック有り。 ベンダーリリースはリリースがあれば即時適用しています。
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		利用状況のログを取得しています。ただしGDPRの観点から利用 状況はステータスの取得のみで、6ヶ月間保管しています。セキュ リティインシデント、例外処理についてもログは取得しています が、深刻度によってログの保存期間は異なっており、機密情報に 属します。
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)	必須〇	常時チェックしており、公開後は直ちに適用するようにしています。
-	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	インターネット接続できるものであれば特に制限なし
				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	特に無し
61		回線	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	pCloudは帯域幅制限を設けていません。ご利用のプロバイダや データ転送先(元)のサーバーが帯域幅制限を設定している場合、その影響を受ける場合があります。
62			推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	Windows / Mac / Linux / Android / iOS
02			作类 圳本	利用するブラウザの種類	必須	主要なブラウザであれば動作します。
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	必須〇	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	
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	必須〇	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	必須〇	メールアドレスとパスワードでログインできるほか、スマートフォン を利用した二段階認証もご利用いただけます。
68		セキュリ ティ	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	必須〇	有り

(注)必須/選択欄の「必須〇」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

	【審	查対象項目】	【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	サーバとお客さま端末のデータ通信では、TLS/SSL v2およびv3 暗号化が有効になっており、なりすましを防止します。また二段階 認証により、別人によるログインを困難にするほか、新しいデバイ スやIPアドレスからの接続には、メールによる通知をおこなうなど の対策を行っています。
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	pCloudに送られるすべてのファイルは、転送中・転送後を問わず、AES256bit暗号化技術により保護されます。さらに、転送時にはTLS/SSLによるチャネル保護も適用します。サーバにファイルが保管される際も、少なくとも3つのサーバロケーションに5つのコピーを保管し、24時間体制で監視しています。また、追加オプションであるpCloud Encryptionを契約すると、お客さま端末側で暗号化が実施されるため、暗号化された状態でpCloudサーバに保管されます。万が一の場合でも、pCloudサーバから情報が漏えいすることはありません。
-	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	専用建物
72	施設建築物	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	1. アメリカ合衆国、ダラス 2. ルクセンブルク、ビッセン
73	199	耐震·免震構造	耐震数值	必須	非公開
/3		删	免震構造や制震構造の有無	必须	建物は免震構造です。地震の少ない地域です。
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	有り 電源は2つあり、片方故障時にはもう片方が動作します。具体的 な供給時間は非公開ですが、数日程度はUPS電源だけで運用可 能です。
75	非常用源設備	を に に に に に に に に に に に に に	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	有り
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	当施設はUPS電源のみです。
77	消火設	サーバルーム内消火設備	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	有り(ガス系)
78	/ 八成1		火災検知システムの有無	必須	有り
79	避雷対	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り
80	設備	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	有り
81	空調設(# 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	
			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		有り。保存期間は非公開です。
82		入退館管理等	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	必須	有り(24時間365日常時監視)
	セキュリ		個人認証システムの有無		有り
83	ティ	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		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「必須〇」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日本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: 0275-2303 , サービス名称: pCloud , 事業者名称: ノイテックス有限会社

		【審査	対象項目】	【記述内容】	必須 /選択	申請内容
-	サー	ビスサポ	_ <u></u>			
85			連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡 先	必須〇	ノイテックス有限会社 ダウンロードGoGo!(https://d-gogo.com) お問い合わせ連絡先 https://d-gogo.com https://d-gogo.com/pages/gogo-mail https://d-gogo.com/pages/documents-request
				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		上記と同一
86			営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	受付は24時間365日対応 ご対応につきましては、月〜金曜日の8:30〜17:30(祝祭日を除く)の範囲で行わせていただきます。
		サービス窓口		メンテナンス実施時間		随時
		(苦情受付)		サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)		
87			サポート対応	放棄率の実績値(単位:%)	選択	
				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:%)		
			41.4° 1.76 T.CD	サポート範囲	必須	pCloudに関する全般
88			サポート範囲・手段	サポート手段(電話、電子メールの返信等)		https://d-gogo.com サイト内からお問い合わせ用メールフォーム、またはチャット機能 からご連絡ください。
89		サービス保証・継	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)		pCloudは多層的にサーバを運用しています。そのため、いくつかのサーバが停止したとしても、pCloud全体がサービスを停止することはありません。また、pCloud社はサーバなどの機器設備を自社で保有しているので、外的な要因でサービスを停止させられるリスクはとても低いこともポイントです。
90		続	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	個人向けには「契約条件」、法人向けには「法人契約」として、 pcloud.com上で開示されています。弊社サイトでも、「事故責任と 補償の範囲」について言及しています。
				利用者への告知時期 (1ヵ月前、3ヵ月前、6ヵ月前、12ヵ月前等の単位で 記述)		1ヶ月前に告知します。
91			メンテナンス等の一時的 サービス停止時の事前告 知	告知方法	必須〇	メール
		サービス 通知・報		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの 有無		状況によってはあります。
92		告	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須〇	pCloud Driveのアプリ上で通信失敗の表記はありますが、障害かどうかは個別事案のためお問い合わせいただく必要がございます。
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「必須〇」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。