

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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプス システム インテグレーション株式会社

【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	2022/2/3
- 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	アルプス システム インテグレーション株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1990年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		31年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1番7号
	事業所数(国内、国外)		国内:9 国外:0		
	主な事業所の所在地		国内 東京都(大田区、港区)、宮城県(仙台市、大崎市各2箇所)、愛知県、大阪府、福岡県		
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	製造流通業向けコンサル・開発・運用までをサポートする製造流通事業と組込系制御プログラム技術をコアとしたファームウェア事業、セキュリティ対策パッケージを提供するセキュリティ事業の3事業を展開
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	永倉 仁哉
			代表者写真	選択	会社案内、HPIに掲載 http://www.alsi.co.jp/company/message.html
			代表者年齢	60歳	
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	1961年5月8日生まれ。宮城県出身。1984年、東海大学工学部経営工学科卒業。 1984年 アルプス電気入社。1986年 海外システム課、1991年 盛岡事業部システム係を経て、2000年より本社情報システム部。 2006年 磁気デバイス事業部品証部情報システムG GMを経て、2009年 本社情報システム部インフラ・統制G GM、2010年より情報システム部部长。2012年6月にALSIの非常勤取締役就任。 2015年4月 常務取締役を経て、2016年6月 代表取締役社長に就任。	
7	役員	役員数	9名		
		役員氏名及び役職名	代表取締役社長 永倉 仁哉 常務取締役 宮崎 智 常務取締役 小野 淳一 取締役 中山 明 取締役 金子 央 取締役 阿部 巧 取締役 泉 英男 取締役 清水 直樹 監査役 池田 順彦		
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	ALSI単体 461名
- 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	124億(2021年3月実績)
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	7億1750万円(2021年3月実績)

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプスシステム インテグレーション株式会社

【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	200,500,000円
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	21.6%(2021年3月実績)
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	非上場
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	
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 電子情報技術産業協会(JEITA) 一般財団法人インターネット協会(IAJapan) 特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会(JNSA) 一般社団法人 日本スマートフォンセキュリティ協会(JSSEC) フィッシング対策協議会 安心ネットづくり促進協議会 一般社団法人セーフインターネット協会(SIA) 子どもたちのインターネット利用について考える研究会 一般財団法人 草の根サイバーセキュリティ運動全国連絡会(Grafsec) 一般社団法人セキュリティ対策推進協議会(SPREAD) 一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT クラウド産業協会(ASPIC) 一般社団法人 iOSコンソーシアム 日本OSS推進フォーラム 一般社団法人日本複合カフェ協会(JCCA) Internet Watch Foundation(IWF)
- 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・会議体名	選択	CSR委員会(委員長:麻地社長、事務局:管理部)
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○	情報管理関連規定集(情報管理規定、秘密情報管理規定、個人情報管理規定、ネットワークセキュリティ規定、施設管理規定)
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		有り
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	販売管理規定
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		有り:取締役会にて承認

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプスシステム インテグレーション株式会社

【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	有り: 営業業務処理細則
		上記の書類の経営陣による承認の有無		有り: 取締役会にて承認
- 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	InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ)
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	2008/3/19
		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: 2008/05/08
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	InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ)は、業界初、ASP/SaaS型Webフィルタリングサービスです。サーバ不要でサーバ運用コストを軽減しつつ情報漏洩対策を強化します。持ち出しPC、サーバのない環境(SOHOなど)でのアクセスマネジメントを実現します。フィルタリングポリシーは、管理サーバにて集中管理し、ポリシーは自動更新されます。クライアントには、Agentを導入するだけで運用できます。
		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>		InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ)は、業界初、ASP/SaaS型Webフィルタリングサービスです。サーバ不要でサーバ運用コストを軽減しつつ情報漏洩対策を強化します。持ち出しPC、サーバのない環境(SOHOなど)でのアクセスマネジメントを実現します。フィルタリングポリシーは、管理サーバにて集中管理し、ポリシーは自動更新されます。クライアントには、Agentを導入するだけで運用できます。
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	無し
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○	サービス変更: 1ヶ月前 サービス中止: 3ヶ月以上前
		告知方法		弊社ホームページにて告知 サービス中止の場合は販売パートナーへメール告知
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	有り: 製品終息にあたって、残存期間サポート致しますが、やむを得ずサポートを終了させて頂く場合、代替製品・サービスの提供を行うものとし、個別にお客様の要望を踏まえて対応致します。
		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		有り: パッケージ版ソフトウェアの紹介、他社同等サービスの紹介など、個別に対応
		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
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○	有り: 名称: テクニカルサポート 受付時間: 10:00-12:00 13:00-17:00(土日祝祭日・弊社指定休日は休業)

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプスシステム インテグレーション株式会社

【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	無し
		固定部分の課金方法		サービス利用料
36	料金体系	初期費用額	必須	無し
		月額利用額		①利用クライアント数による年額前払い 最低利用料年額15,000円(5クライアント~/税抜) 月額利用料は個別対応 ②ソフトバンクBB社スマBizサービス 月額払い1クライアント300円/月(年額一括払い可) 3クライアント~
		最低利用契約期間		①12ヶ月(12ヶ月未満の場合は個別対応) ②ソフトバンクBB社スマBizサービス 1ヶ月
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: 基本的に年額(ソフトバンクBB社スマBizサービスは月額)前払いのため、途中解約であっても返金はなし
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	①年間契約のため契約更新は、契約終了日の7日前までに販売店を通じて弊社へ連絡(販売店より注文書)。連絡なき場合は、自動的に解約となります。 ②ソフトバンクBB社スマBizサービス 解約月の前月までに解約連絡
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	98.991%。(2021年1月~2021年12月)
		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6 対策参照値: 95%以上
		サービス停止の事故歴		サーバ及びネットワーク機器障害: 2件 (2021年1月~2021年12月)
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	死活監視(3分ごとにping発行) サービス監視(5分ごとにサービスポートへリクエスト発行) 他にポリシー設定画面を1日1回実施
		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)		死活監視は応答の有無、サービス監視は応答内容を解析
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	サーバリソース状況およびサービスレスポンス値の監視により負荷分散対策を計画
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	無し
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をHPに掲示
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	OS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)		脆弱性の内容、パッチリリースの状況に応じて、緊急対応もしくは定期メンテナンスにて対応

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプスシステム インテグレーション株式会社

【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	日次
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	7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	無し
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	第10回テレワーク推進賞 奨励賞受賞 (社団法人日本テレワーク協会主催)
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	有り: 使用許諾約款を添付
49	サービス 利用量	利用者数	選択	1,328団体/433,078ユーザ(解約を除く販売実数)(一般ライセンス)
50		代理店数	選択	OEMパートナー2社 サービスパートナー5社 アライアンスパートナー7社 ディストリビューター4社 販売パートナー41社
- 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	InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ)
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ)は、業界初、ASP/SaaS型Webフィルタリングサービスです。サーバ不要でサーバ運用コストを軽減しつつ情報漏洩対策を強化します。持ち出しPC、サーバのない環境(SOHOなど)でのアクセス管理を実現します。フィルタリングポリシーは、管理サーバにて集中管理し、ポリシーは自動更新されます。クライアントには、Agentを導入するだけで運用できます。
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	アルプスシステムインテグレーション株式会社
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	無し
		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	無し	無し
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・サーバ・ネットワークとも3分
		障害時の利用者への通知時間		障害確認後、24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	有り: アプリケーション・サーバ・ネットワークを監視ツールおよびオペレータにより監視
56	セキュリティ	時刻同期	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○	有り: パターンは日次更新
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: 保存期間1年
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○	パッチの緊急度、サービスへの影響度を判断の上適用します。緊急性のある場合は、告知後48時間以内に適用。緊急性のない場合は、定期メンテナンス時に適用。

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプス システム インテグレーション株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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
		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	データセンターとお客様PC間の回線については責任を負いません。
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	推奨帯域: 128kbps以上
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版 32bit / 64bit Windows 8.1 / Pro / Enterprise Windows 10 Home / Pro/Pro for Workstations /Enterprise / Education ※日本語版のみ対応 仮想環境を使用する場合 Vmware: Horizon View / ESXi Citrix: XenDesktop / XenServer iOS版/Android版 iOS 14/15 iPadOS 14/15 Android 7.0~11.0 対応ブラウザ Safeブラウザ(InterSafe CATS専用ブラウザ)
		利用するブラウザの種類	必須	対応ブラウザ Internet Explorer 11.0 Microsoft Edge (Microsoft) Firefox / Firefox ESR (Mozilla) Chrome (Google) Safeブラウザ(InterSafe CATS専用ブラウザ)
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	無し
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	データセンターとお客様PC間の回線については責任を負いません。
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: 情報セキュリティ規定細則
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
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	利用者と管理サーバとの通信は全てSSLを利用。SSL証明書によりサーバの正当性確認が可能。
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	利用者と管理サーバとの通信は全てSSLを利用し暗号化。管理サーバに保存されるお客様設定情報の暗号化。

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプスシステム インテグレーション株式会社

【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 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:関東地方	
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	震度6に耐えうる設計
	免震構造や制震構造の有無		無し 耐震構造設計		
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 UPS有り バッテリ保持時間は30分	
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 3スポットネットワーク給電	
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 18時間以上	
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 無し 消防法に従った消火設備(窒素ガスによる消火システム)	
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須 有り	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須 有り 隣接高層建物に避雷設備を設置	
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 有り 避雷器	
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 床吹き上げ空調	
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	有り 1年
			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		有り (監視時間)24時間 (監視範囲)データセンター内 (保存期間)3ヶ月
			個人認証システムの有無		有り
83	媒体の保管	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	無し:本サービスではストレージバックアップのためメディア媒体は不使用
			保管管理手順書の有無		無し:本サービスではストレージバックアップのためメディア媒体は不使用
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 ISO/IEC 27001:2005(JIS Q 27001:2006)の認証取得、ITIL準拠	

(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: 0063-0903, サービス名称: InterSafe CATS(インターセーフ キャッツ), 事業者名称: アルプス システム インテグレーション株式会社

【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	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 電話 03-5499-1331 FAX 03-5499-0357 Mail support@alsi.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		ソフトバンクBB株式会社(東京都港区) ダイワボウ情報システム株式会社(大阪府中央区) 株式会社ビック東海(静岡県葵区)など ※連絡先は代理店からお客様へご案内されます。
86	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	営業曜日 月～金(祝日および弊社協業日を除く) 営業時間 10:00-12:00 13:00-17:00
		メンテナンス実施時間		担当者が対応するため、メンテナンスは発生しない
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:%)		
		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	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	サービス利用、オペレーションに関するお問合せ サービスの障害・不具合と思われるお問合せ
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メールでの回答
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サーバーは冗長化およびハードディスクの冗長化を実施 ネットワークは二重化を実施
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	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 有り: 使用許諾約款
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) 原則1ヶ月前
		告知方法		ホームページにて告知
		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○	障害発生時通知の有無 有り
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) 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。