

# 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: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【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	必須	2019/12/10	
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	必須	株式会社ネクスウェイ	
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	2004/10/1
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		15年
4	事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13ヒューリック神谷町ビル	
		事業所数(国内、国外)		1箇所	
		主な事業所の所在地		〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13ヒューリック神谷町ビル	
5	事業の概要	主な事業の概要 (ASP・SaaS以外も含む) ＜100字以内で記述＞	必須	情報通信提供サービス事業	
- 人材					
6	経営者	代表者氏名	必須	松森 正彦	
		代表者写真	選択	有り	
		代表者年齢	選択	51歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択	1991年4月 株式会社リクルート(現株式会社リクルートホールディングス) 入社 2001年1月 株式会社リクルート・アバウトドットコム・ジャパン(現株式会社オールアバウト) 転籍 2004年4月 同社 メディア企画部 ジェネラルマネージャー 2009年11月 楽天株式会社 入社 2010年4月 同社 楽天市場 事業編成部 サイトナビゲーショングループ マネージャー 2011年1月 ネクスウェイ 入社 2015年4月 ネクスウェイ サービス本部 本部長 就任 2015年10月 ネクスウェイ 営業改革事業本部 本部長 兼 営業改革本部 研究開発G グループマネージャー兼 サービス本部 本部長 2016年10月 ネクスウェイ サービス本部 本部長 兼 事業統括室 室長 就任 2017年1月 ネクスウェイ サービス本部 本部長 兼 事業統括室 室長 兼 社長室 室長 2018年6月 ネクスウェイ 取締役 就任 2019年4月 ネクスウェイ 代表取締役社長 就任	
7	役員	役員数	選択	7名	
		役員氏名及び役職名	選択	代表取締役社長 松森 正彦 代表取締役副社長 岸逸郎 取締役 谷本 浩一 取締役相談役 田中 宏昌 取締役(非常勤) 飯沼 正満 監査役 岡田 昭彦 監査役(非常勤) 大滝 義衛	
8	従業員	従業員数	選択	158名(2019年10月1日現在)	
- 財務状況					
9		売上高	必須	9,586,178千円(平成31年3月期)	
10		経常利益	選択	979,625千円(平成31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 (2/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【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	300,000千円(平成31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	73.45%(平成31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	有利子負債無し
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	有利子負債無し
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	④監査役による監査
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	株式会社インテック 100%
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	三菱東京UFJ銀行
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	MIJS、ASPIC、流通情報システム研究会、テレコムサービス協会、卸研(情報志向型卸売研究会)、UOS(ユーオス・グループ)
- 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	個人情報管理統轄責任者 代表取締役副社長(サービス本部管掌) 岸逸郎
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	情報管理推進部署・経営企画本部企画室
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○	個人情報保護方針 個人情報取扱規程 情報管理規程 NEXWAYセキュリティルール
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		承認有り
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
	上記の文書類の経営陣による承認の有無			無し	
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	有り。カスタマー対応マネジメント規則
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		承認有り
- 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	FNXe-帳票FAXサービス
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	2005年4月1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)		2006/01/10 FNXnavi II サービス提供開始 2008/01/20 システムリニューアル(プラットフォームの変更) 2008/11/5 イメージ入カタイプサービス提供開始

(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 (3/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
29	サービス内容	サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス
30		サービスの内容・範囲	必須	<p>FNX e-帳票FAXサービスは受発注、経理、物流等の業務で発生する、発注書・納期回答書・支払通知書などの帳票を自動でFAX送信するクラウドサービスです。</p> <p>受発注業務などに欠かせない帳票FAX配信。帳票のFAX配信ではFAXサーバを構築したり、モデムや回線を保有したりする必要がありました。システムのクラウド化が進む中で、FNX e-帳票FAXサービスを利用することで、サーバやモデム・回線を保有することなく、クラウド上にあるシステムと連携してFAX配信することが可能になります。</p>
		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	入力種別(全銀/インターネット(メール、FTP、HTTP、SOAP))、帳票設計、入力データ文字コード、リダイヤルパターン、自動再送信設定、ヘッダ印字、通知設定など、契約ごとに設定が可能。その他ご要望により個別対応
32	サービスの 変更・ 終了	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	<p>サービスを廃止するときは、ご契約者に対し、廃止する日の3ヶ月前までに通知します。</p> <p>サービスの利用規約や料金表を変更する時は、30日の予告期間において、その旨をご契約者に通知します。</p>
		告知方法		当社からご契約者への通知は電子メール、書面又は当社のホームページへの掲載等、当社が適当と判断する方法により行ないます。
33		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	<p>無し。</p> <p>定めてはおりませんが、自社後継サービスへの移行支援、又は同等サービスへの移行支援をいたします。</p>
	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	<p>有り。</p> <p>ご契約者との取決めで返還を定めた情報は、利用契約終了後返還致します。</p> <p>また、サービス提供に伴い取扱う通信の秘密(宛先、発信日時、通信内容等)、個人情報、機密情報は、利用契約終了後消去致します。</p>		
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○	<p>有り</p> <p>サービスコール 平日: 09:00~18:00</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	FAXの送達枚数による課金 単価はノーマル・ファインによって異なる
		固定部分の課金方法		利用プランに応じた基本利用料金を毎月徴収する。利用開始月、終了月は日割計算とします。
36	サービス料金	初期費用額	必須	0円
		月額利用額		<p>【テキスト入力タイプスタンダードプラン】 基本料 1万円 従量課金 ノーマル: 35円、ファイン: 37円</p> <p>【テキスト入力割引プラン】 基本料 3万円 従量課金 ノーマル: 25円、ファイン: 27円</p> <p>【イメージ入力タイプ】 基本料 3万円 従量課金 ノーマル: 19円、ファイン: 21円</p>
		最低利用契約期間		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 (4/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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。 最低利用契約期間内に解約した場合、料金表に定める3ヶ月分の基本料金・月額固定料金を支払うものとします。  また利用契約を解約しようとする日の3ヶ月前までに当社所定の解約申込書を提出することにより、利用契約を解約することができるものとします。
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  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  サービス停止の事故歴	必須	期間:2018/10/1~2019/9/30 ・FAX配信機能のサービス稼働率=100% ・Web管理画面(FNXnavi II)のサービス稼働率=99.98%  パターン3、対策参照値95%以上  期間:2018/10/1~2019/9/30 サーバー障害によりWeb管理画面(FNXnavi II)が82分間接続不可
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	検知場所: 監視ルーム(24H365D) インターバル: 最短10分 検知方法: 専用端末にてサービス確認用の電文データ入力~処理が完了するまでの処理時間を監視  検知場所: 監視ルーム(24H365D) インターバル: 最短10分 検知方法: 専用端末にてサービス確認用の電文データ入力~処理が完了するまでの処理時間を監視
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	月次監査によるリソース状況把握と状況に応じた増強計画
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 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	プライバシーマーク 認定番号: 17000014(07)
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	有り 個人情報取得時には利用目的を明示している。 <a href="http://www.nexway.co.jp/privacy.html">http://www.nexway.co.jp/privacy.html</a>
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)  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	WEBアプリケーション脆弱性検査 プラットフォーム検査  定期診断(最低3年毎)並びにアプリ改修、ネットワーク設定変更時に実施。 脆弱性が発見された場合には、影響度・リスクレベルに応じて対応を実施。
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	必要に応じた領域のバックアップを取得しています。 インターバルは日次となります。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	1世代のみ
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	日次
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	ASPIG会長特別賞(2012年)
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 (5/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	利用契約数(2019/11/20現在) ○テキスト入カタイプ 604 ○イメージ入カタイプ 966
50		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	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	主要ソフトウェアの名称	必須	FNX e-帳票FAXサービス
		主要ソフトウェアの概要	主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	システムで処理された帳票を、プリントアウトすることなく取引先にFAXで自動送信することができる、FAXサーバ不要の自動FAX送信サービスです。
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	株式会社ネクスウェイ
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	全銀TCP/IP、メール(SMTP)、FTP、HTTP、SOAPでの連携
			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		使用していない
54	セキュリティ	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○	監視対象: ネットワーク機器、サーバ機器、ストレージ機器、ソフトウェア、サービス 上記監視対象に対し、稼動状況、資源の使用状況、パフォーマンス状況、特定のイベントメッセージとその急激な増加・減少を監視しています。 各監視対象に応じた監視ソフトウェアを組み合わせて、24時間365日の常時監視を実施しています。 監視インターバルは、5分~30分ですが、主要機能の停止は5分以内に検知可能です。
			障害時の利用者への通知時間		サービスに影響のある障害は、影響度、影響範囲、発生時刻から7段階にレベル分けし、レベルに応じたエンドユーザへの連絡を行っております。 影響ユーザーへの連絡は、サービスに影響のある障害と判断してから60分以内を目安として実施しております。
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	1日1回、標準時との比較を行い、閾値を超過した場合は、即時時刻同期を実施しています。(時刻同期自体は各プラットフォームに応じた方法、ツールを利用しています。)
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。 更新間隔: 各システムにより、日次~週次で実施。
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、システム稼動ログ) 保管期間 一年間
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○	セキュリティベンダーより、パッチ情報サービスを購入手続きし、システムに影響する脆弱性情報を適宜入手しています。 その情報は、社内のセキュリティチームで管理され、緊急度や重要性に応じて適切なタイミングでパッチ導入を実施しています。

(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 (6/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【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	全銀TCP/IP:RASによるINS回線接続または専用線入力 インターネット(メール、FTP、HTTP、SOAP):インターネット経由または専用線入力
		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	専用線、INS、インターネット:当社の責任範囲外としていますが、障害発生時は、ユーザ側通信装置までを含めて、障害対応のための調査を実施します。
	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	・テキスト入力タイプ:RAS接続はINS64を推奨、専用線の帯域は特に定義していません。 ・イメージ入力タイプ:一般的なインターネット接続回線であれば、問題ありませんので、特に定義していません。
	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	端末制限は特に無し。
利用するブラウザの種類		必須	FNXnaviII (管理WEB)はInternet Explorer	
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 ファイアウォール、IPSを設置しています
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	当社の責任範囲外としていますが、障害発生時は、ユーザ側通信装置までを含めて、障害対応のための調査を実施します。通報の実施については個別判断としております。
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○	ユーザID/パスワード認証
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。 弊社セキュリティルールに準拠した管理運用しております。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■全銀TCP/IP:RAS ID・PASS、センター確認コード、全銀入力ファイル名、パスワードでのユーザ認証</li> <li>■メール:ホワイトリスト登録(入力を許可するユーザのドメインまたはアドレスを許可リストとして登録)オプションでS/MIME、入力ファイルパスワード登録が可能</li> <li>■FTP、HTTP:ID・PASSでのユーザ認証</li> <li>■FNXnaviII(送信管理WEB):SSLによる正規サイト証明を実施</li> </ul>
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	総務省管轄の電気通信事業者としてFNXサービスを提供しておりますことから、個人情報・機密情報に併せ、「通信の守秘義務」にも努めております。(利用規約に記載しています。) 2006年3月に、プライバシーマークの付与認定を受けております。

(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 (7/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【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	必須	・データセンター専用建物
72		所在地	必須	・日本、関東
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		なし	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	・UPS有り ・電力供給時間: 約10分
75		給電ルート	必須	同一変電所より、本線と予備線の2回線で受電
76		非常用電源	必須	非常用発電機あり 連続稼働時間: 24時間以上(稼働中も給油可)
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	自動消火設備あり ハロンガス消火設備
78		火災感知・報知システム	必須	・自動火災報知器有り
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	・避雷針有り
80		誘導雷対策	必須	・SPD有り (最大サージ電圧: 8.4KV)
81	空調設備	十分な空調設備	選択	共用大型空調機、パッケージ空調(床下吹き出し)および天井からの外気取り入れによる温度調整
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	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
				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
		個人認証システムの有無	・個人認証システム有り	
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
		保管管理手順書の有無		無し
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	入館時の外部記録媒体(USBメモリ、携帯など)の持込禁止チェック(専用ロッカーの設置)

(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 (8/8)

認定番号: 0154-1202, サービス名称: FNX e-帳票FAXサービス, 事業者名称: 株式会社ネクスウェイ

【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○	サービスコール: 0120-789-344 FAX: 03-6388-1497 Mail: printcall@nexway.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	24時間365日(平日9時-18時以外は留守番電話による受付)	
		メンテナンス実施時間		深夜(不定期) ※実施する際には、代替手段にて受け付け	
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: %)	
				実績値: 100%	
				放棄率の実績値(単位: %)	
				実績値: 0%	
応答時間遵守率の実績値(単位: %)	応答時間の基準は定めておりませんが、内容確認後、速やかに応答することを基本としております。				
基準時間完了率の実績値(単位: %)	お問い合わせ内容にもよるため、基準時間は定めておりません。				
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	サービス導入サポート、顧客システムー当サービス間の通信調査、FAX配信の結果・エラー調査、FNXnavi II 操作説明など。	
		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	メインシステムを冗長化しており、電源(電力系統・CVCF)・回線などは多重化しております。	
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	
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	30分以上のメンテナンスを実施する場合、1ヶ月前までに連絡をいたします。
				記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無	FAX、あるいはFNXnavi II (管理WEB)の小窓画面にてお知らせいたします。
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。 上記の方法で広報をいたします。	
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	当社が本サービス共通の不具合と判断したものについて、全体広報をいたします。	
				開示要求のあるお客様にはご報告いたします。	

(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。