

# 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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【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 2018/6/27
- 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 株式会社ネットラーニング
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1998年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 20年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 東京都新宿区西新宿7-2-4新宿喜楓ビル3階 (〒160-0023)
	事業所数(国内、国外)		国内:1 国外:0	
	主な事業所の所在地		東京都(1ヶ所)	
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 ・eラーニングを用いた教育研修事業 ・eラーニングコースの開発 ・学習管理システムの開発及び提供
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 岸田 徹
			代表者写真	選択 記述無し(*)
			代表者年齢	選択 記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 記述有り(*)
7	役員	役員数	選択 記述有り(*)	
		役員氏名及び役職名	選択 記述有り(*)	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 記述有り(*)
- 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 当社情報開示方針により非開示しております。
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 記述有り(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 100,000,000円(平成29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 記述有り(*)
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 記述無し(*)
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 記述無し(*)
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 記述有り(*)
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 記述有り(*)
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択 記述無し(*)

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	記述有り(*)
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	記述有り(*)
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	記述無し(*)
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	記述有り(*)
- 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	記述有り(*)
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	記述無し(*)
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・マニュアル等書類の名称	必須○	株式会社ネットラーニング 安全対策細則
			上記の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、書類がある場合はそれらの書類名	選択	記述有り(*)
			上記の書類の経営陣による承認の有無		記述有り(*)
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、書類がある場合はそれらの書類名	必須	有り: 苦情・相談対応マニュアル	
		上記の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	Multiverse
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	2010/2/1
			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つの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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【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	サービスの内容・特徴 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	Multiverse®は、eラーニング運用基盤として当社が10数年の歳月をかけ独自開発した教育・人材育成のトータルソリューションで次の機能をご利用いただけます。 ①eラーニングコース受講・管理 260以上におよぶ当社開発のコース、当社コースとユーザーオリジナル事例を組合せたセミカスタムコース、ユーザー向けカスタマイズコースを受講できます。また、受講の進捗確認や成績管理も行えます。 ②かんたんシリーズ eラーニングコースを、お手持ちのパワーポイント、エクセルでかんたんに作成できます。 ③Learning Tube 動画をストリーミングにより安定配信できます。PC、タブレット、スマホから視聴ができ、動画を活用した学習ができます。 ④ネットライブレッスン ネット環境とWebカメラ・マイクを用意するだけで、ネット上の講義が可能です。 ⑤SNS 受講者同士のコミュニケーションが可能で、相互に学び、サポートしあえる場です。 ⑥アンケート 担当者側でアンケートの作成・配信、回答状況の確認・集計ができます。 ⑦360度サーベイ 上司評価だけではなく、本人の自己評価と、複数の同僚や部下からの多面的な評価をネット上で実施できます。
		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>	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	無し ただし、標準機能の追加として対応する場合があります。
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○	1か月前
告知方法			メール	
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	
33	サービスの変更・終了	基本方針に沿った具体的なユーザーへの対応策(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	必須	無し
契約終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任の有無		必須	無し: ただし、氏名、メールアドレス等の個人情報については、個別に要請があった場合に限り、削除または返却する。	
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:ラーニングセンター メールにより24時間問合せを受け付けており、受付時間内(9:00~17:00)の問合せについては、当日に、受付時間外・土曜・日曜・祝祭日等の休業日にいただいた問い合わせは翌営業日に、回答いたします。 また受付時間内(9:00~17:00)は電話での問合せも受け付けている。
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	必須	①eラーニングコース受講/受講管理 <カタログ>:コース別の固定料金 ②かんたんシリーズ 基本料金、コース管理費、学習支援サービス費(ユーザーID課金) ③Learning Tube 基本料金、学習支援サービス費(ユーザーID課金) ④ネットライブレッスン 基本料金、学習支援サービス費(ユーザーID課金) ⑤SNS 基本料金、学習支援サービス費(ユーザーID課金) ⑥アンケート 基本料金、学習支援サービス費(ユーザーID課金) メール配信費(オプション) ⑦360度サーベイ 基本料金、利用料(ユーザーID課金)

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	サービス料金	料金体系	必須	初期費用額 無し
		月額利用額		①eラーニングコース受講/管理 <カタログ>: 900円(繰り返し学べる! Pマーク更新のための個人情報保護 理解度確認テスト)~46,2500円(Visual Basic .NETで開発する XML Web サービス他) ②かんたんシリーズ <基本料金>: 1,200,000円/年間 <動画利用基本料金>: 上記に+60,000円/年間 <コース管理料>: 20,000円/1コース・年間 <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間 ③Learning Tube <基本料金>: 600,000円/年間100GB <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間 ④ネットライブレッスン <基本料金>: 600,000円/年間48回 <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間 ⑤SNS <基本料金>: 1,200,000/年間 <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間 ⑥アンケート <基本料金>: 1,200,000/年間 <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間 ⑦360度サーベイ <基本料金>: 630,000円/年間 <利用料金>: 100,000円~450,000円(ユーザ数・利用状況により変動します) <学習支援サービス費>: 150円~1,000円/1名・年間
		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	有: 利用するサービスによって異なります。 【ネットラーニングコース】当社が定める本サービスの利用開始日から起算して7日以内に利用者からの本サービスの利用中止の届出を受理し、かつ当該利用者による本サービスの利用が三分の一を超えていない場合、当該利用者が当社に支払った本サービスの利用料を返還するものとします。但し、利用料の返還に必要となる振り込み手数料その他の費用は全て当該利用者の負担とします。 【その他】違約金については、契約時または解約時にその都度、協議により決定いたします。
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	・eラーニングコース(カタログ) 開講日より7営業日以内まで ・上記以外 3カ月前まで
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	稼働率: 99.95% (2017年6月1日~2018年5月31日)
		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2対策参照値99%以上
		サービス停止の事故歴		期間: 2017年6月1日~2018年5月31日 事故歴: 0件
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)
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	記述有り(*)
42	サービス品質	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	記述有り(*)

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
43	個人	個人情報の取扱い	必須	有り	
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	記述有り(*)
			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)		記述有り(*)
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	毎日一回単位(DB、アプリケーション) 関西にバックアップセンターを設置しており、万が一関東地方で地震など自然災害の影響でサービスの基本インフラが破壊されても継続サービスを迅速に継続することが可能なバックアップ体制を構築・運営しています。
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	システム関連は3世代 アプリケーション関連は5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	記述有り(*)
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	記述有り(*)
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	要望に応じて添付しております。
49	サービス利用量	利用者数	選択	記述有り(*)	
50		代理店数	選択	記述有り(*)	
- 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	マルチパス(ネットラーニングラーニングプラットフォームVer.3)	
		主要ソフトウェアの概要	必須	オンラインのリアルタイム学習システム。学習関連管理者、企業担当者、学習者、学習指導員(チュータ)およびコミュニティー体総合学習システム。ユーザ向け簡易コース作成システム。	
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	株式会社ネットラーニング	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	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	
		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		記述無し(*)	
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:3分単位 プラットフォーム:3分単位 サーバストレージ:3分単位 通信機器:3分単位 情報セキュリティ対策機器:1分単位	
		障害時の利用者への通知時間		営業日の9:00から18:00の間に障害が発生した場合、障害対応開始から60分以内に通知 夜間、休日等に障害が発生した場合は、障害対応開始から240分以内に通知	
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	セキュリティ	時刻同期	必須	NtpClientを利用し同期	
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○	ウイルスチェック:有り (メール、サービス用サーバ) パターンファイルの更新:1週間以内	

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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○	ログ取得: 利用状況、例外処理、セキュリティ監視関連について有り 保存期間: 利用状況、例外処理、セキュリティ監視関連については1年
59		セキュリティパッチ管理	必須○	緊急度に応じて24時間以内
- 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	IDC(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は、責任を負わない
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	ブロードバンド環境推奨(コースにもよりますが、ADSL 1.5 Mbps以上を推奨いたします。) ※動画を使用したコースの通信速度は、下り 10 Mbps 以上を推奨いたします。
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 7 (SP1)、Windows 8.1、Windows 10
		利用するブラウザの種類	必須	Internet Explorer 11 (デスクトップ版)、Microsoft Edge ※Microsoft Edge では管理機能の一部がご利用いただけません。 ※Firefox や Safari など、当社の標準サポートブラウザ以外での受講に関しましては一部不具合が発生する可能性があります。
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り
64		不正侵入検知	必須	有り
65		ネットワーク監視	選択	記述無し(*)
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り: IDは一定のルールに則って弊社にて設定しており、受講途中で変更することはできない仕組みとなっています。パスワードについては、初期パスワードは弊社にて登録しますが、個々のユーザがいつでも自由に変更することが可能であり、自社の運用ポリシー、セキュリティポリシーに則った運用管理が可能です。
67		ユーザ認証	必須○	ユーザ認証はID・パスワードにて行います。
68		管理者認証	必須○	有り
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	専用ソフト、TLS暗号化通信を用いたサービス利用アクセスを常時監視
70		その他セキュリティ対策	選択	記述無し(*)

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【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	複数用途複数テナント可
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	関東
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	震度6強以上
	免震構造や制震構造の有無		有り		
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 5分以上
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	複数経路
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	自家発電有り 72時間
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	有り:ガス系消火設備(ハロンガス)
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:煙感知器
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り:避雷針 受電設備に避雷器あり
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:避雷器の最大耐電圧は15万ボルト 受電設備に対して避雷器が設置しており、誘導雷をアースへ逃がす為、サーバへの影響はありません。メタルの通信回線についても、MDF室内でアースをとっており、通信機器に対して影響が及ぼさないような対策を講じております。
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	記述有り(*)
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:2年間
			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		有り:24時間365日 死角なし 保存期間:2ヶ月
		個人認証システムの有無	有り:事前申請で有人での登録カード確認による		
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		有り:保管管理手順書	
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	記述無し(*)	

(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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0159-1208, サービス名称: Multiverse, 事業者名称: 株式会社ネットラーニング

【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○	当社の連絡先 電話03-5338-7411 FAX03-5338-7422 web:http://www.netlearning.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 代理店販売の場合でも、当社の直接サポートとなります。 ただし、契約等で別途サポート窓口を定める場合もあります。
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜日から金曜日、ただし祝祭日を除く 9:00~18:00
		メンテナンス実施時間		無し
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	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	・サービスに関する問い合わせ ・利用料金に関する問い合わせ ・操作方法に関する問い合わせ
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電子メール、電話
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	冗長構成(FailOver構成)・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:利用規約
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		1ヶ月前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		インターネット上または当社が適当と判断する方法 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。

(\*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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。