

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 (1/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【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 2022/4/5
- 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 salesforce.com inc. (米国法人) 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1999年(米国法人)
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	23年(米国法人)
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 Salesforce Tower 415 Mission Street, 3rd Floor, San Francisco, CA 94105, United States(米国法人本店住所)
		事業所数(国内、国外)	国内: 7 国外(地域主要オフィス。本店含む): 68	
		主な事業所の所在地	国内: 東京、大阪、名古屋、白浜、広島、福岡 国外: 米国、カナダ、アルゼンチン、メキシコ、ブラジル、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、アイルランド、イタリア、オランダ、スペイン、スウェーデン、スイス、ノルウェー、イギリス、イスラエル、モロッコ、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、中国、インド、韓国など	
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 Salesforceは顧客関係管理(CRM)のグローバルリーダーであり、あらゆる規模や業種の企業がデジタルトランスフォーメーションを行い、顧客を360度で見られるよう支援しています。Salesforce(NYSE: CRM)の詳細については、www.salesforce.comをご覧ください。
- 人材				
6	代表者	代表者氏名	必須 Marc Benioff (マーク・ベニオフ 米国法人代表者) 小出 伸一 (日本法人代表者)	
		代表者写真	右記リンク内にて米国法人代表者写真閲覧可能	
		代表者年齢		
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 マーク・ベニオフはセールスフォース・ドットコム(Salesforce.com)の会長、共同CEO兼 創業者で、クラウドコンピューティングのバイオニアでもありません。 ベニオフのリーダーシップの下、セールスフォース・ドットコムは今や世界で最も早く成長したトップ5のエンタープライズソフトウェア企業にまで成長し、グローバルをリードするCRMを提供しています。 1999年にセールスフォース・ドットコムを設立して以来、信頼性(Trust)、顧客の成功(Customer Success)、イノベーション(Innovation)、そして平等(イコリティ、Equality)という4つのコアバリューのもと、3万人を超える社員数を有するFortune 500の一社にまで成長させました。セールスフォース・ドットコムはまた、Forbes誌による「ソフトウェア業界における最も革新的な会社」の一社に、Fortune誌による「最も働きたい会社」に、そしてFortune誌による「世界で最も称賛される企業」の15位に選ばれています。 ベニオフは、Forbes誌による「Innovator of the Decade」や、Fortune誌による2017年度の「今年の実業界の最優秀人物」のリストで3位を獲得したほか、Fortune誌による「世界の最も偉大なリーダー25人」、やハーバードビジネスレビュー誌による「15 Best-Performing CEOs」に選ばれています。ベニオフは平等においてもリーダーシップを取っており、中傷と闘うゲイ&レズビアン同盟(GLAAD: Gay & Lesbian Alliance Against Defamation)やビリー・ジーン・キング・リーダーシップ・イニシアティブ(BJKLI)、EmPOWERmentアワードを開催するバラエティ誌から称賛されています。 ベニオフは、すぐれた製品を開発するためだけでなく、世の中に良い影響を与えることを目的としてセールスフォース・ドットコムを他に類を見ない会社として設立しました。設立時より、ベニオフは地域社会に還元する社会貢献活動の「1-1-1モデル」を作り、	

(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 (2/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン(日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
7	経営者		必須	<p>セールスフォース・ドットコムのリソースを活用して世界中のコミュニティをより良くしていくことを支援しています。今日、5,000社を超える企業がPledge 1%に参加しています。</p> <p>ベニオフと彼の妻であるLynnは、子供たちの健康や環境、公教育やホームレス問題に注力した社会貢献活動を行っています。The Benioffsはカリフォルニア大学サンフランシスコ校に2億5000万USDを寄付し、サンフランシスコとオークランドにUCSF Benioff Children's Hospitalsを設立しました。2016年には、カリフォルニア州サンタバーバラ校にthe Benioff Ocean Initiativeを作り、世界の海洋に関する調査や問題解決に取り組んでいます。</p> <p>世界経済フォーラム評議員会のメンバーとして名を連ね、サンフランシスコにおける第4次産業革命の世界経済フォーラムセンターの会長を務めています。</p> <p>セールスフォース・ドットコムを設立以前に、ベニオフは13年間Oracle Corporationに在籍し、社歴上最も年齢の若いバイスプレジデントにも就任していました。14歳の時、ベニオフが開発した最初のソフトウェア「How to Juggle」を75USDで販売しました。15歳の時には彼が最初に立ち上げた会社であるビデオゲーム制作会社「Liberty Software」を設立しました。</p> <p>ベニオフは、現在自身が評議員(the Board of Trustees)を務めている南カリフォルニア大学(University of Southern California)において、1986年に経営学の学士号を、2014年には同大学で文学の名誉学位を取得しています。</p>
	役員	役員数	選択	15名(米国法人)
		役員氏名及び役職名	選択	<p>Marc Benioff, Chairman & CEO Bret Taylor, Co-CEO Parker Harris, Co-Founder Alex Dayon, President and Chief Strategy Officer Amy Weaver, President and Financial Officer Brent Hyder, President and Chief People Officer Brian Millham, Chief Customer Success Officer and COO Global Distribution David Schmaier, President and Chief Product Officer Ebony Beckwith, Chief Business Officer and Chief of Staff to Marc Benioff Gavin Patterson, President and Chief Revenue Officer Sarah Franklin, President and Chief Marketing Officer Stewart Butterfield, Slack CEO and Co-Founder Suzanne DiBianca, Executive Vice President, Corporate Relations and Chief Impact Officer Srinivas Tallapragada, President and Chief Engineering Officer Todd Machtmes, General Counsel</p>
8	従業員	従業員数	選択	約69,530名 (2022年2月10日時点: 日本を含むグローバルオフィスの従業員数)
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	必須	212億5200万ドル (2021年1月末時点・日本を含む米国法人の売上高)
10		経常利益	選択	
11		資本金	必須	414億9300万ドル (2021年1月末時点・日本を含む米国法人の資本金)
12		自己資本比率	選択	
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	選択	
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	選択	
15		上場の有無	選択	上場あり(米国法人) ニューヨーク証券取引所(2004年6月 ティッカーシンボル: CRM)

(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 (3/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	
17		決算公告	選択	
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	
19	取引関係	大口取引先	選択	
20		主要取引金融機関	選択	
21		所属団体	選択	
- 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	選択	
23		専担の部署・会議体	選択	
24	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○	ISO27001含む第三者機関の認証
		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	選択	
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		
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	有り
		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	必須	Sales Cloud, Service Cloud, Salesforce Mobile App (iOS/Android), Experience Cloud (旧Community Cloud), Chatter, Lightning Platform (Force.com及びSalesforce Connectを含む), Site.com, Database.com, Tableau CRM (旧Einstein Analytics) (Einstein Discovery 及びSalesforce Data Pipelinesを含む), Salesforce Shield, WDC, Industry Cloud, Salesforce Configure Price Quote (CPQ), Salesforce Billing (旧Salesforce Quote to Cash (QTC)), B2B Commerce (旧CloudCraze)及び B2B Commerce on Lightning Experience, Salesforce.org, Workplace Command Center, Platform Events (Change Data Captureを含む), Salesforce Identity, Content Management System (CMS), Salesforce B2B2C Commerce, Net Zero Cloud (旧 Sustainibility Cloud), Loyalty Management,
28		サービス開始時期	必須	2/1/2000 2020/7/18, 2020/10/17, 2021/2/13, 2021/6/12, 2021/10/9, 2022/2/12

(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 (4/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【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 ASP基盤サービス
30		サービスの内容・範囲	必須	<p>セールスフォース・ドットコムは、Sales、Service、Marketing、Commerceといった顧客との接点を360度視点で包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。</p> <p>また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。</p> <p>App Exchange AppExchange は、世界最高水準のビジネスアプリのマーケットプレイスです。AppExchange のアプリは Salesforce 用にカスタマイズされており、あらゆる業種、あらゆる業務で Salesforce の拡張を実現します。この定評あるアプリのエコシステムをご利用いただく、多数のインストール実績とカスタマーレビューをもとに、業務に最も適したアプリが探し出せます。また、AppExchange は単なるビジネスアプリではありません。AppExchange では、お客様が Salesforce の機能を拡張し、アプリを利用してビジネスを発展させるために役立つコンポーネント、コンサルティングパートナー、開発者をご紹介します。</p>
31		サービスのカスタマイズ範囲	必須	<p>ワークフローや承認機能を用いた業務プロセスの自動化、独自のレコードタイプによるカスタマイズ、SalesforceのWebサービスAPIを利用した任意システムとのインテグレーションなど、幅広い機能が利用できます。また業務体系に合わせてSalesforce をカスタマイズすることも可能。カスタムアプリケーションを無制限に構築したり、カスタムタブやカスタムオブジェクトを作成したりできます。共有の機能強化により、どのユーザーに何が表示されるかについて、さらに詳細に制御できます。最近拡張されたガイダンスに従って、ICU ロケール形式を有効にします。Salesforce Optimizer の更新、および権限セットのユーザー割り当て環境 (ベータ) を使用すると、より簡単に権限を表示および管理できます。</p>
32		サービスの(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	機能停止通知: 12ヶ月 電子メール、Webもしくは、書面にて通知。
33	サービスの(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	なし
34		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置		<p>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</p> <p>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</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	サブスクリプション単位課金
36		固定部分の課金方法		なし
37		初期費用額		なし(導入コンサルティングサービスなどを利用した場合は当該費用が別途必要)

(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 (5/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【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	ユーザー当たりの月額(税抜) [Sales Cloud] Essentials 3,000円, Professional 9,000円, Enterprise 18,000円, Unlimited 36,000円 [Service Cloud] Essentials 3,000円, Professional 9,000円, Enterprise 18,000円, Unlimited 36,000円 [Commerce Cloud] Salesforce B2C Commerce, Salesforce B2B Commerce 個別見積を問い合わせ [Salesforce Platform] Lightning Platform Starter 3,000円, Lightning Platform Plus 12,000円 [Tableau CRM] Einstein Predictions 9,000円, Tableau CRM Growth 15,000円, Tableau CRM Plus 18,000円 [Experience Cloud] Partner Community 3,000円, Customer Community 600円 [Loyalty Management] B2B Loyalty 300,000円, B2C Loyalty 350,000円, B2C Loyalty Plus 450,000円 [Net Zero Cloud] Starter 480,000円, Growth 2,100,000円 その他サービスの料金は個別の問い合わせで提示
		月額利用額		
		最低利用契約期間	必須	各注文書に定める注文期間による
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	違約金の定めはなし。中途解約する場合も、原則として契約の残余期間分の料金は免除又は返金しない
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	(自動更新を停止する場合)契約期間が満了する30日以上前まで
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	目標値 99.9% ※実績値の提供: 要NDA
		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		現在及び過去30日間のシステム稼働状況およびメンテナンス履歴について、Webサイト https://status.salesforce.com/ で公開。誰でも、いつでも参照可能。
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	
		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)		
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	

(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 (6/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - APEC Certification for Processors and Controllers - ASIP Santé HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE 3000) - CSA STAR - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL2 - DoD IL4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP High - FedRAMP Moderate - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA - HITRUST - IRAP - IRS 1075 - ISMAP - ISO 27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NHS DSPT - NIST SP 800-171 - PCI DSS - プライバシーマーク認証 - Privacy Shield - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - SOC 3 - Spain Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - 標準アンケート、FAQ、ホワイトペーパー - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials Plus - WCAG 2.1 AA
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	収集時には必ず利用目的を明示している
44	脆弱性診断	<p>診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)</p> <p>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)</p>	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	各データセンター拠点毎にリアルタイムにセカンダリーディスクへ複製し、さらに日時でバックアップを各拠点で取得。ならびに、プライマリーデータセンターとセカンダリーデータセンター間ではほぼリアルタイムのデータ複製を実行。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。
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	

(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 (7/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	<p>弊社サービスでは通常の場合、SLAを提供しておりません。</p> <p>私どもの場合は、ただひとつのシステムから世界中のすべてのお客様にサービスを提供しており、当該システムを常に万全の監視体制のもと運用しています。もしシステムがダウンするような事があった場合、すべての運用監視エンジニアにアラームが発せられます。当該エンジニアは、24時間365日、緊急時に対応できる体制を維持しています。Salesforce Servicesの利用顧客は、特別な追加料金を払うことなく、このような特別な監視体制の恩恵を受けることができます。事実、弊社は99.9%以上の稼働率、平均250ms以下のリクエスト処理時間を実現しており、実際にhttps://status.salesforce.com/で過去30日間の稼働状況を公開しています。</p> <p>私どもは、SLAの提供に関わらず、大規模な投資のもと常に最新の技術を採用しながら、常に最高のセキュリティ、サービス品質を追求しております。</p>
49	サービス利用量	利用者数	選択	
50		代理店数	選択	日本におけるパートナーは下記サイトで公開しております。 https://www.salesforce.com/jp/partners/partner-finder/overview/ (グローバル https://partners.salesforce.com/)
- 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	<p>Sales Cloud, Service Cloud, Chatter, Experience Cloud (formerly Community Cloud), Lightning Platform (including Force.com), Einstein Analytics, (including Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Manufacturing Cloud, Consumer Goods Cloud, Salesforce CPQ and Salesforce Billing</p>
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	<p>セールスフォース・ドットコムは、Sales、Service、Marketing、Commerceといった顧客との接点を360度視点で包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。</p> <p>また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。</p>
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	salesforce.com, Inc.
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	<p>Salesforce Platform は、SOAPおよびRESTベースの堅牢なWebサービスAPI等を用いて緊密に連携される未来対応型の統合プラットフォームで、バックオフィスデータシステムの統合、コミュニティの構築などに使用できます。</p>
		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		
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○	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。
		障害時の利用者への通知時間		<p>サービスに異常が認められた場合は、グローバルの運用チームと時間差なく検知することが可能で、グローバル運用チームとは24時間コンタクトがとれる体制。利用者は24時間/365日いつでもtrust.salesforce.comでサービスの状況を確認できます。また、Trustサイトで事前登録することで、ユーザは障害発生等の自動通知メールを受信可能。</p>
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56		時刻同期	必須	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。

(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 (8/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	Salesforce Servicesでは、ユーザがアップロードできるファイルタイプを制限していません。Salesforce Servicesは、お客様データ(メール、ダウンロードファイル、サーバ上の添付ファイル等を含む)に対するスキャン、変更または検疫を行わず、システムは提供されたデータを、あるエンコード形式のままデータベースに格納します。マルウェアに関する脅威への低減策として、お客様ご自身の環境で最新のウイルス対策やマルウェア対策ソリューションを実行いただくことを推奨します。Salesforceアプリケーションから送信されるメールは、現在、ウイルススキャンは行われていません。 Salesforce Servicesでは本番環境のネットワークレベルでのマルウェア検知を実装しています。具体的には、ネットワーク侵入検知システムはマルウェア関連のネットワークトラフィックを検知するように設定されています(また、継続的に更新されています)。本番システムはワークフロー機能の一環としてメールを受信しますが、システムのアーキテクチャーによってメールに含まれているコードの実行または転送は許可されていないため、これによってSalesforce Servicesのネットワークやアプリケーションが脅威にさらされることはありません。
		記録(ログ等)	必須○	Salesforce Servicesの監査機能は、お客様組織のユーザによるシステムの使用に関する情報を提供します。この情報は、潜在的なセキュリティ問題、または実際のセキュリティ問題の診断に不可欠です。Salesforce Servicesの監査機能自体が組織を保護することはありません。お客様の組織の担当者が定期的にログのレビューを行って潜在的な不正使用を検出する必要があります。インフラストラクチャーログの保管期間等はNDA締結により一部開示可能。
		セキュリティパッチ管理	必須○	セールスフォース・ドットコム社では、リリースごとにすべてのコードについて事前のセキュリティ脆弱性のテストを行い、また定期的にネットワークとシステムの脆弱性をスキャンしています。加えて、第三者機関によるセキュリティアセスメントも定期的を実施しています。更新間隔は非公開です。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット回線、日本国内VPN
		推奨回線	必須	データセンター施設におけるインターネットサービスプロバイダーおよび通信事業者との回線接続点が責任分界点となります。データセンターにおける下記のネットワーク対応を実施。 -単一障害点の無い冗長内部ネットワーク -中立なネットワーク - 複数の主要なインターネットサービスプロバイダーと接続し、主要なインターネットハブの近くに位置する -大容量の帯域幅
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	なし: Salesforce Servicesは、できるだけ小さな帯域幅を使用するように設計されているため、高速回線、ダイヤルアップおよびワイヤレスインターネット接続で適切に機能します。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	サポートされるブラウザが動作するデスクトップ、ラップトップ、タブレットまたはスマートフォン(対応機種に制限あり)
		利用するブラウザの種類	必須	サポートされるブラウザは下記サイトで公開しています。 https://help.salesforce.com/articleView?id=getstart_browser_overview.htm
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

(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 (9/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	各インターネットサービスプロバイダー(ISP)から弊社本番サイトまでの接続性やパフォーマンスを独自に監視し、問題の早期発見、問題の発生部分の切り分け、問題の発生しているキャリアの絞り込みを行うとともに、各ISP様へ障害発生時のログとともに調査を依頼、ISP様で問題発生的事实を早期に認識していただき、早急な解決につながるよう努めています。
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: Salesforce Servicesのユーザ管理は、すべてお客様ご自身で行うことができます。弊社は利用できるライセンス数の発行/削減のみを提供し、お客様のユーザ管理やパスワード管理に関するものではありません。お客様は、ご自身の運用ポリシーおよびセキュリティポリシーに基づきユーザ/パスワードの運用管理、および各ユーザに対する権限の管理が行えます。
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○	<p>認証とは、各ログインユーザが本人であることを確認して、組織またはそのデータへの不正なアクセスを防ぐことです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多要素認証 多要素認証(MFA)は、ログイン時に自分が本人であることを証明するために2つ以上の証拠(要素)を入力する必要がある安全な認証方式です。要素の1つには、ユーザ名やパスワードなどユーザが知っている情報を使用します。残りの要素には、認証アプリケーションやセキュリティキーのようなユーザが所有しているものに関する情報などを使用します。MFAでは、ユーザアクセスが複数の種別の要素に関連付けられています。このため、よく企てられるフィッシング攻撃やアカウント乗っ取りなどの脅威が成功することは、はるかに難しくなっています。 ・シングルサインオン シングルサインオン(SSO)は、ユーザが1回のログインと1セットのログイン情報で複数のアプリケーションにアクセスできるようにする認証方法です。たとえば、ユーザが組織にログインすると、自動的にアプリケーションランチャーからすべてのアプリケーションにアクセスできます。ユーザを認証するためにサードパーティIDプロバイダを信頼するようにSalesforce組織を設定できます。または、組織を使用して認証するようにサードパーティアプリケーションを設定することもできます。 ・カスタムログインフロー ログインフローは、ユーザがSalesforce組織やExperience Cloudサイトにアクセスする前に、ログインプロセスを経由させます。ログインフローを使用して、ユーザがSalesforceにログインしたときに従うビジネスプロセスを制御できます。Salesforceでユーザが認証された後、ログインフローによって、ユーザは強力な認証の適用やユーザ情報の収集などのプロセスに誘導されます。ログインフローの完了に成功したユーザは、Salesforce組織またはサイトに移動します。失敗した場合、フローはユーザを直ちにログアウトできます。 ・接続アプリケーション 接続アプリケーションは、APIや標準プロトコル(SAML、OAuth、OpenID Connectなど)を使用して、外部アプリケーションをSalesforceに統合できるようにするフレームワークです。接続アプリケーションではこうしたプロトコルを使用して、外部アプリケーションの認証、承認、シングルサインオン(SSO)の提供を行います。Salesforceに統合された外部アプリケーションは、カスタマーサクセスプラットフォームをはじめとするプラットフォームやデバイス、SaaSサブスクリプションで実行できます。たとえば、あなたがSalesforceモバイルアプリケーションにログインしてSalesforce組織のデータを参照している場合も、接続アプリケーションを使用しています。 ・ユーザパスワードを管理する Salesforceでは、各ユーザに一意のユーザ名とパスワードが提供されます。ユーザはログインするたびにそれらを入力する必要があります。システム管理者は、いくつかの設定を使用して、ユーザのパスワードが強固で安全なものとなるように設定できます。 ・デバイスの有効化 デバイスの有効化では、ユーザが不明なブラウザやデバイス、または信頼済み範囲の外部のIPアドレスからログインした場合、Salesforceはユーザに本人確認を求めます。普段見かけないログイン試行に追加の検証を追加することで、デバイスの有効化は、組織やExperience Cloudサイトのセキュリティを維持します。 ・セッションセキュリティ ログイン後、ユーザはプラットフォームとのセッションを確立します。セッションセキュリティは、ユーザがログインしたままコンピュータから離れているときにネットワークにさらされる危険を制限します。また、ある従業員が別の従業員のセッションを使用したりする場合などの、内部攻撃の危険も制限します。複数のセッション設定から選択して、セッションの動作を制御します。
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

(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 (10/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】	【記述内容】	必須/選択	申請内容
<p>セキュリティ</p>	<p>なりすまし対策(事業者サイド)</p> <p>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</p>	<p>必須</p>	<p>認証とは、各ログインユーザが本人であることを確認して、組織またはそのデータへの不正なアクセスを防ぐことです。</p> <p>・多要素認証 多要素認証 (MFA) は、ログイン時に自分が本人であることを証明するために 2 つ以上の証拠 (要素) を入力する必要がある安全な認証方式です。要素の 1 つには、ユーザ名やパスワードなどユーザが知っている情報を使用します。残りの要素には、認証アプリケーションやセキュリティキーのようなユーザが所有しているものに関する情報などを使用します。MFA では、ユーザアクセスが複数の種別の要素に関連付けられています。このため、よく企てられるフィッシング攻撃やアカウント乗っ取りなどの脅威が成功することは、はるかに難しくなっています。</p> <p>・シングルサインオン シングルサインオン (SSO) は、ユーザが 1 回のログインと 1 セットのログイン情報で複数のアプリケーションにアクセスできるようにする認証方法です。たとえば、ユーザが組織にログインすると、自動的にアプリケーションランチャーからすべてのアプリケーションにアクセスできます。ユーザを認証するためにサードパーティ ID プロバイダを信頼するように Salesforce 組織を設定できます。または、組織を使用して認証するようにサードパーティアプリケーションを設定することもできます。</p> <p>・カスタムログインフロー ログインフローは、ユーザが Salesforce 組織や Experience Cloud サイトにアクセスする前に、ログインプロセスを経由させます。ログインフローを使用して、ユーザが Salesforce にログインしたときに従うビジネスプロセスを制御できます。Salesforce でユーザが認証された後、ログインフローによって、ユーザは強力な認証の適用やユーザ情報の収集などのプロセスに誘導されます。ログインフローの完了に成功したユーザは、Salesforce 組織またはサイトに移動します。失敗した場合、フローはユーザを直ちにログアウトできます。</p> <p>・接続アプリケーション 接続アプリケーションは、API や標準プロトコル (SAML、OAuth、OpenID Connect など) を使用して、外部アプリケーションを Salesforce に統合できるようにするフレームワークです。接続アプリケーションではこうしたプロトコルを使用して、外部アプリケーションの認証、承認、シングルサインオン (SSO) の提供を行います。Salesforce に統合された外部アプリケーションは、カスタマーサクセスプラットフォームをはじめとするプラットフォームやデバイス、SaaS サブスクリプションで実行できます。たとえば、あなたが Salesforce モバイルアプリケーションにログインして Salesforce 組織のデータを参照している場合も、接続アプリケーションを使用しています。</p> <p>・ユーザパスワードを管理する Salesforce では、各ユーザに一意のユーザ名とパスワードが提供されます。ユーザはログインするたびにそれらを入力する必要があります。システム管理者は、いくつかの設定を使用して、ユーザのパスワードが強固で安全なものとなるように設定できます。</p> <p>・デバイスの有効化 デバイスの有効化では、ユーザが不明なブラウザやデバイス、または信頼済み範囲の外部の IP アドレスからログインした場合、Salesforce はユーザに本人確認を求めます。普段見かけないログイン試行に追加の検証を追加することで、デバイスの有効化は、組織や Experience Cloud サイトのセキュリティを維持します。</p> <p>・セッションセキュリティ ログイン後、ユーザはプラットフォームとのセッションを確立します。セッションセキュリティは、ユーザがログインしたままコンピュータから離れているときにネットワークにさらされる危険を制限します。また、ある従業員が別の従業員のセッションを使用したりする場合などの、内部攻撃の危険も制限します。複数のセッション設定から選択して、セッションの動作を制御します。</p>

69

(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 (11/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン(日本法人)

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - APEC Certification for Processors and Controllers - ASIP Santé HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE 3000) - CSA STAR - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL2 - DoD IL4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP High - FedRAMP Moderate - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA - HITRUST - IRAP - IRS 1075 - ISMAP - ISO 27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NHS DSPT - NIST SP 800-171 - PCI DSS - プライバシーマーク認証 - Privacy Shield - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - SOC 3 - Spain Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - 標準アンケート、FAQ、ホワイトペーパー - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials Plus - WCAG 2.1 AA 	

(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 (12/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【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	Salesforce Servicesは、最高水準のデータセンター施設内の専用スペースに配置されています。これらの施設では通信事業者レベルの管理が行われています。
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	利用するインスタンスによって変化します。日本のお客様に関しては、標準では日本国内の2拠点(関東および関西)の組み合わせになります。
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	現地の地震、暴風雨、水害のリスクを考慮して設計された建物。数値に関しては非公開(NDA締結により一部開示可能)。
	免震構造や制震構造の有無			日本国内のデータセンター施設は免震構造有り	
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	N+1冗長構成の非常用自家発電機およびUPSシステム有り。電力供給時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)
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	非公開。NDAの締結により一部開示可能。
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	N+1冗長構成の非常用自家発電機と施設内燃料貯蔵設備有り。非常用電源の稼働時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)
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	超高感度煙検知システム(VESDA) 二重アラーム、二重インターロック、マルチゾーン、窒素ガス式消火設備
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	火災検知システム: 有 超高感度感知設備(VESDA)を配備
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	非公開。NDA締結により一部開示可能。
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	非公開。NDA締結により一部開示可能。
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	
82	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	巡回警備と周囲監視を含む、24時間の有人セキュリティ生体認証を含む多要素認証による入退管理 保管期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)	
		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	施設および施設周囲のビデオ監視。保存期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)	
		個人認証システムの有無	必須	有り; 個人毎に発行される非接触型カードおよびバイOMETRICSによる2要素認証装置が設置されています。	
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	バックアップはデータセンターのコロケーション区画内でディスクベースの重複排除アプライアンスを用いて日次でバックアップされています。バックアップがデータセンター外に持ち出されることはなく、媒体の耐用期間終了後は安全確実に破棄します。	
		保管管理手順書の有無	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 (13/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
84	セキュリティ	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	<p>セールスフォース・ドットコム社では、第三者独立機関による監査を受け、幅広くプライバシーやセキュリティの認証やアセスメントを得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - APEC Certification for Processors and Controllers - ASIP Santé HDS - ASP/SaaS - C5 (ISAE 3000) - CSA STAR - CS Gold Mark - 障害回復 & BCP - DoD IL2 - DoD IL4 - 外部セキュリティ評価 - FedRAMP High - FedRAMP Moderate - 金融サービスのコンプライアンス - GDPR - HIPAA - HITRUST - IRAP - IRS 1075 - ISMAP - ISO 27001 - ISO27017 - ISO27018 - NEN 7510 - NHS DSPT - NIST SP 800-171 - PCI DSS - プライバシーマーク認証 - Privacy Shield - Salesforce BCRs - SOC 1 - SOC 2 - SOC 3 - Spain Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - 標準アンケート、FAQ、ホワイトペーパー - TRUSTe認定プライバシーマーク - UK Cyber Essentials Plus - WCAG 2.1 AA

(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 (14/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
85	サービスサポート			
	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 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	必須○	サービス窓口 (カスタマーサポート) には、電話および Web で問い合わせが可能。連絡先は契約締結後にお客様に開示。 アクセンチュア株式会社 株式会社ベルシステム24 ブリッジインターナショナル株式会社 株式会社BusinessTech キャノンマーケティングジャパン株式会社 コネクシオ株式会社 デロイトトーマツ コンサルティング合同会社 株式会社電通デジタル freee株式会社 富士フイルムビジネスイノベーション株式会社 富士ソフト株式会社 富士通株式会社 株式会社日立ソリューションズ 日本アイ・ビー・エム株式会社 株式会社電通国際情報サービス IQVIAソリューションズ ジャパン株式会社 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 JBCC株式会社 JFEシステムズ株式会社 株式会社JSOL 株式会社リンクオフ 三井情報株式会社 みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 日本電気株式会社 日本ユニシス株式会社 日本事務器株式会社 NRIデジタル株式会社 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ 株式会社NTTデータ九州 NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 株式会社オージス総研 株式会社オブページ オリックス株式会社 株式会社ブラリタウン リコージャパン株式会社 株式会社両備システムズ SOSK株式会社 株式会社シフトセブンコンサルティング スパークジャパン株式会社 株式会社サンブリッジ シナジーマーケティング株式会社 株式会社システムフォレスト システムプラザ株式会社 株式会社テラスカイ toBeマーケティング株式会社 トヨタコネクティッド株式会社 transcosmos online communications株式会社 株式会社ウフル ユニファイド・サービス株式会社 株式会社ユー・エス・イー 株式会社WorkVision 株式会社YE DIGITAL
	サービス窓口 (苦情受付)			

(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 (15/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	<p>スタンダード: 平日9:00-17:00 プレミア: 平日9:00-18:00(24/7、緊急* 日本の営業時間以外で緊急対応が必要な場合にはお電話ください)</p> <p>Marketing Cloudスタンダード: 平日9:00-17:00 Marketing Cloudプレミア: 平日9:00-18:00 (緊急* 重要度 1 および重要度 2 の問題については、24 時間365 日対応。その他の時間帯: 海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます)</p> <p>Pardotスタンダード: 平日9:00-17:00、土日祝日および年末年始12月30日~1月3日を除きます。その他の時間帯: 海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます Pardotプレミア: 平日9:00-18:00、土日祝日および年末年始12月30日~1月3日を除きます。その他の時間帯: 海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます 但し、日本語によるお電話での受付及びお問い合わせ対応時間は、いずれの場合も午後 6 時(日本標準時)までとなります。その他の時間帯は、海外のサポート窓口(英語)によるご対応となります。</p> <p>B2B Commerce Cloudスタンダード: 平日9:00-17:00 B2B Commerce Cloudプレミア: 平日9:00-18:00 但し、日本語によるお電話での受付時間は、いずれの場合も午後 5 時までとなります。その他の時間帯は、海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます。</p> <p>B2C Commerce Cloudプレミア: 平日9:00-18:00 但し、日本語によるお電話での受付時間は、午後 5 時までとなります。その他の時間帯は、海外のサポート窓口(英語)をご利用いただけます。 お電話番号は、下記「海外の窓口」をご参照ください。</p>
		メンテナンス実施時間		<p>https://status.salesforce.com/ の特定のインスタンスから MAINTENANCE を参照することにより、当該インスタンスのメンテナンス予定を確認</p>
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	<p>設定作業や利用方法に関するご相談、利用状況チェック、システム管理者サポート、メンテナンス・障害問い合わせ等</p>
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		<p>オンライン、電話またはチャットによるケース登録(サポートプランにより異なる)</p>
89	サービス保証・継続	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	<p>冗長性と拡張性 Salesforceサービスは拡張性と冗長性に優れているため、需要の変動やユーザの増加にも対応できるうえ、長時間のサービス停止リスクも大幅に軽減されます。設計面では、ネットワークの負荷分散、アプリケーションサーバのプール、およびデータベースのクラスタ化を特徴とします。</p> <p>障害回復 すべてのお客様データは、安全なプライマリーデータセンターに保管され、セキュアなリンクを介してセカンダリーデータセンターに複製されます。この設計により、プライマリーデータセンターが壊滅的損害を被った場合にもSalesforce Servicesを迅速に回復できます。</p> <p>バックアップ 障害回復機能に加え、お客様データはセカンダリーデータセンターにもバックアップされます。バックアップがこのデータセンター外へ持ち出されることはないため、紛失リスクが軽減されます。</p>

(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 (16/16)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ジャパン (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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: マスターサブスクリプション契約
91	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	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○	Salesforce Servicesのシステムはすべて多重化されており、メジャーバージョンアップ以外のメンテナンスは基本的に、サービス停止を伴うことなくオンラインで実施しておりますが、止むをえず停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます。) また、メンテナンスの実施は週末の早朝等、極力お客様へ影響がない時間帯を選んで実施いたします。
		告知方法		緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます)
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		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○	障害発生時の通知は、システムの状況 (https://status.salesforce.com/)にてご参照いただけます。購読をする事で、通知を受け取ることができます。 サービス提供に影響を与えるような問題が発生した場合は、Standard / Premier / Signature Success Plan 契約を締結されているお客様に対しあらかじめ決められた時間内に応答いたします。
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	現在および過去33日間の稼働状況については、24時間365日いつでもTrust/Stausサイト (https://status.salesforce.com/) からご確認いただけます。

(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。