

# 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: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【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  | 2023年12月22日   |
| - 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  | 株式会社デジタル・ナレッジ   |
| 3        |             | 設立年・事業年数  | 事業者の設立年(西暦)   | 必須  | 1995年   |
|          |             |           | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)  |   | 28年   |
| 4        |             | 事業所       | 事業者の本店住所・郵便番号   | 必須  | 東京都台東区上野五丁目3番4号(〒110-0005)  |
|          | 事業所数(国内、国外) |           | 国内: 3ヶ所、国外: 0ヶ所   |   |   |
|          | 主な事業所の所在地   |           | 東京都(1ヶ所)、大阪府(1ヶ所)、福岡県(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)<br><100字以内で記述>  | 必須  | eラーニング専用プロダクト、eラーニングシステムカスタマイズ、eラーニングサーバー運用、コンテンツ製作・販売、受講者募集支援、運用アウトソース、教室・IT機器の7つのeラーニング事業をワンストップで実施 |
| - 人材     |             |           |   |   |   |
| 6        | 経営者         | 代表者       | 代表者氏名   | 必須  | 埴 弘明 (はが ひろあき)  |
|          |             |           | 代表者写真   | 選択  | <写真>(会社案内に掲載)   |
|          |             |           | 代表者年齢   | 57歳   |   |
|          |             |           | 代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)  | 工学院大学電子工学科卒業、富士電機株式会社入社、富士通との合弁会社富士ファコム制御(現富士通アドバンスエンジニアリング)にて基本ソフトウェア開発に従事。1995年12月20日eラーニング専門の株式会社デジタル・ナレッジを設立。代表取締役役に就任。 |   |
| 7        | 役員          | 役員数       | 9名  |   |   |
|          |             | 役員氏名及び役職名 | 代表取締役 埴 弘明<br>取締役 近藤 寿子<br>取締役 野口 保之<br>代表取締役 吉田 自由児<br>取締役 多喜 良夫<br>取締役 上原 真二<br>監査役(社外監査役) 弓場 啓司<br>監査役 猪股 和昭<br>監査役(社外監査役) 片倉 秀次 |   |   |
| 8        | 従業員         | 従業員数      | 正社員数(単独ベース)   | 選択  | 174名  |
| - 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  | ¥3,131,402,116(2022年11月期)   |
| 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  | ¥484,553,286(2022年11月期)   |
| 11       |             | 資本金       | 事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)  | 必須  | ¥40,450,000(2022年11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  | 65.76%(2022年11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 (2/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】    |                         | 【記述内容】  | 必須/選択  | 申請内容         |  |
|-------------|-------------------------|---|--|--------------|--|
| 13          | 財務信頼性                   | 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           | 44.3%(2022年11月期)(連結ベース)  |
| 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           | 27,110%(2022年11月期)   |
| 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           | 無  |
| 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。<br>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いずれでもない   |
| 17          |                         | 決算公告  | 決算公告の実施の有無   | 選択           | 無  |
| - 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           | 埴弘明(78.5%)<br>株式会社デジタル・ナレッジ(12.8%)<br>株式会社デジタル・ナレッジ従業員持株会(2.7%)<br>三菱UFJキャピタル株式会社(1.7%)<br>その他個人(4.3%) |
| 19          | 取引関係                    | 大口取引先   | 大口取引先の名称   | 選択           | 株式会社エイジェック、株式会社マイナビ、株式会社学研メディカルサポート、株式会社東京リーガルマインド、サイコム・ブレインズ株式会社                                      |
| 20          |                         | 主要取引金融機関  | 主要取引金融機関の名称  | 選択           | りそな銀行  |
| 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           | 特定非営利活動法人 日本イーラーニングコンソシアム(eLC)<br>ICT CONNECT 21(みらいのまなび共創会議)  |
| - 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           | 多喜良夫   |
| 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           | 経営推進部 会議体は無  |
| 24          | 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○          | 情報システム管理規則   |
|             |                         |   | 上記の書類の経営陣による承認の有無  |              | 有  |
| 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           | 無  |
|             |                         |   | 上記の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、書類がある場合はそれらの書類名 | 必須   | ・苦情・相談受付処理規則 |  |
|             |                         | 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           | ナレッジデリ   |
| 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           | 2004年12月9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)  |              | 有り:2007年1月、2009年7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 (3/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】 |            | 【記述内容】   | 必須/選択 | 申請内容   |
|----------|------------|--|-------|--|
| 29       |            | 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       | サービス内容     | サービスの内容・範囲   | 必須    | ナレッジデリは、LMS (Learning Management System) が持つ学習管理機能に、コンテンツ作成機能と管理機能をプラスした統合eラーニングサービスです。<br>eラーニングに必要な機能がすべて搭載されている上に、ホスティングサービスなので手軽にeラーニングを始めることが可能です。サーバーやミドルウェアの用意、面倒なシステムのインストールといった煩わしさもなく、手軽にeラーニングを始めて頂けます。システムは、弊社が運用するため、メンテナンスやトラブル対応、ハッキング対策といったシステム運用の手間やリスクがありません。<br>ブラウザから簡単操作<br>受講者のパソコンに特別なソフトウェアをインストールする必要はありません。学習はもちろん、教材作成、管理、配信までブラウザだけで行えるため、どこでも受講/運用管理/配信が可能です。またeラーニングだけに留まらず、知識流通・知識共有といった幅広い用途にお使い頂くこともできます。 |
|          |            | 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<br><前記述と合せて500字以内で記述>  |       | ナレッジデリ単体では、他の事業者とのサービス連携は行っていません。  |
| 31       |            | サービスのカスタマイズ範囲  | 必須    | 1.デザイン<br>独自のログインページ(システムのトップページ)を、お客様ごとに準備することが可能です。<br>また、ログイン後、左上に表示されるロゴマーク、システム内最下段に表示されるコピーライト表示、ブラウザに表示されるシステムタイトルについては、お客様ごとの設定が可能です。<br>2.ガジェット<br>本システムは、機能群をまとめた枠をガジェットと呼び、お客様ごとに表示/非表示の設定が可能です。<br>この設定により、利用したい機能のみを表示するカスタマイズが可能となります。   |
| 32       |            | サービス(事業)変更・終了時の事前告知  | 必須○   | 3ヶ月前<br>文書及びメールでの告知と併せて弊社ホームページへ記載致します。  |
|          |            | 告知方法   |       |  |
| 33       | サービスの変更・終了 | サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置   | 必須    | 無し<br>無し<br>返却責任: 無し<br>契約終了後1ヶ月以内にユーザーデータ等の情報資産は削除致します。<br>希望に応じてユーザーデータ、受講履歴、コンテンツに関しての抽出は可能ですが、別途作業費用がかかります。  |
|          |            | 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<br>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<br>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 |       |  |
| 34       |            | サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先   | 必須○   | 問い合わせ先: 有<br>名称: デジタル・ナレッジ サポートセンター<br>受付時間: 9:00~18:00 (土日祝祭日を除く)   |
| 35       |            | 課金方法   | 必須    | 人数及びコンテンツ保持容量に応じた課金を行います。<br>固定部分の課金はございません。   |
|          |            | 課金方法   |       |  |
| 36       | サービス料金     | 料金体系   | 必須    | 無し   |
|          |            | 料金   |       | 350,000円(税別)/年(利用者数50名) ~  |

(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 (4/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】 |                | 【記述内容】   | 必須/選択 | 申請内容  |
|----------|----------------|--|-------|---|
|          |                | 最低利用契約期間   |       | 原則1年としておりますが、1ヶ月単位のご相談には応じております。  |
| 37       |                | 解約時ペナルティ   | 必須    | 無し  |
| 38       |                | 利用者からの解約事前受付期限   | 必須    | 有り<br>受付期限: 2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                           | 必須    | 期間: 2022年11月1日~2023年10月31日<br>稼働率: 100%   |
|          |                | 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<br>対策参照値99%以上   |
|          |                | サービス停止の事故歴   |       | 無し  |
| 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<br>(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    | システム設備の構内ネットワーク上に設置した、監視サーバによって、各サーバ設備の動作状況を5分インターバルで確認している。問題が発生した場合、オペレータ通知を行う。 |
|          |                | 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<br>(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)          |       | データセンター外からのHTTPアクセスを実施し、レスポンスを見ることで監視している   |
| 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    | 負荷分散対策をレスポンス上の問題回避のために採っている。  |
| 42       | サービス品質         | 認証取得・監査実施  | 選択    | プライバシーマーク取得【登録番号 10821435(09)】  |
| 43       |                | 個人情報の取扱い   | 必須    | 弊社Webサイトに「個人情報保護方針」を明示しております。   |
| 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    | アプリケーション、OS、ハードウェアを対象として実施  |
|          |                | 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)                                      |       | メジャーバージョンアップ時に実施<br>ソフトウェアパッチで問題回避  |
| 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    | DB、及び、コンテンツを対象に、日次でバックアップを実施  |
|          |                | 世代バックアップ(何世代前までかを記述)   | 必須    | 3世代保管   |
| 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   | 選択    | 無し  |
| 48       |                | SLA (サービスレベル・アグリーメント)  | 必須    | 添付します   |
| 49       | サービス利用量        | 利用者数   | 選択    | -   |
| 50       |                | 代理店数   | 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 (5/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】                       |        | 【記述内容】                                       | 必須/選択 | 申請内容   |
|--------------------------------|--------|--|-------|--|
| - 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    | KnowledgeDeliver   |
|                                |        | 主要ソフトウェアの概要<br><200字以内で記述>                   | 必須    | コンテンツ教材の作成・配信・管理を行う統合型のeラーニング基本ソフトウェア。<br>LCMSを利用したWeb教材の作成・配信・管理機能や、LMSを利用した受講者登録、教材提示、学習履歴の収集/閲覧、質問/回答などのスムーズな学習機能を有します。 |
| 52                             |        | 主要ソフトウェアの提供事業者                               | 必須    | 株式会社デジタル・ナレッジ(申請者に同じ)  |
| 53                             | 連携・拡張性 | 他システム等との連携方法                                 | 選択    | ログイン連携API(自社製)   |
|                                |        | 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 |       | 公表可  |
| 54                             | セキュリティ | 死活監視(ソフトウェア、機器)                              | 必須○   | 監視内容<br>・データセンタ外からのHTTPアクセス監視<br>・イベントログのエラー監視<br>・ハードディスク空き容量監視<br>監視インターバル<br>・15分                                       |
|                                |        | 障害時の利用者への通知時間                                |       | 1時間以内  |
| 55                             |        | 障害監視(ソフトウェア、機器)                              | 必須    | 有り   |
| 56                             |        | 時刻同期   | 必須    | NTPサーバを参照  |
| 57                             |        | ウイルスチェック                                     | 必須○   | ウイルス検知ソフトウェアのパターンファイルの更新は自動で最新版へ更新されるよう設定しているため、更新間隔は不定期です。  |
| 58                             |        | 記録(ログ等)                                      | 必須○   | 取得ログ: Webアクセスログ(IIS、リバプロ/LB)、Windowsログ(セキュリティログ)<br>Webアクセスログ 保持期間: 30日<br>Windowsログ 保持期間: サイズ管理<br>提供は不可                  |
| 59                             |        | セキュリティパッチ管理                                  | 必須○   | 1ヶ月以内に適応   |
| - ネットワーク                       |        |  |       |  |
| 60                             |        | 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  |
|                                |        | 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    | インターネット接続のため弊社責任範囲外  |
| 61                             |        | 推奨帯域   | 必須    | ナローバンド/ブロードバンド双方の環境に対応<br>※ナローバンドはモバイル回線環境(500kbps以上)、ブロードバンドはADSL以上(1Mbps以上)を想定   |

(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 (6/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】         |                | 【記述内容】               | 必須/選択                          | 申請内容  |
|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|---|
| 62               | 回線<br><br>推奨端末 | パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 | 必須                             | Microsoft Windows 11 [64ビット版]<br>Microsoft Windows 10 [64ビット版]<br>macOS v13.5.1 Ventura<br>macOS v12.5 Monterey<br>Android 13.0<br>iOS 16.5   |
|                  |                | 利用するブラウザの種類          | 必須                             | Windows 11: Microsoft Edge Chromium 116 [デスクトップ版]<br>Windows 11: Google Chrome 116 [デスクトップ版]<br>Windows 10: Microsoft Edge Chromium 116 [デスクトップ版]<br>Windows 10: Google Chrome 116 [デスクトップ版]<br>Mac OS: Safari 16.6<br>Mac OS: Safari 15.6<br>Android: Android Chrome |
| 63               | セキュリティ         | ファイアウォール設置等          | 必須○                            | ファイアウォールを設置。  |
| 64               |                | 不正侵入検知               | 必須                             | 無し  |
| 65               |                | ネットワーク監視             | 選択                             | 監視対象外(責任範囲外のインターネット回線のため)   |
| 66               |                | ID・パスワードの運用管理        | 必須○                            | 有り  |
| 67               |                | ユーザ認証                | 必須○                            | ID/パスワード認証  |
| 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                             | 有り<br>認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用   |
| 70               | その他セキュリティ対策    | 選択                   | サーバ操作者は情報セキュリティ管理責任者の許可を得た者に限定 |   |
| - 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   |                      | 無し:耐震構造                        |   |

(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 (7/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】 |          | 【記述内容】       | 必須/選択 | 申請内容   |
|----------|----------|--------------|-------|--|
| 74       | 非常用電源設備  | 無停電電源        | 必須    | 有り<br>最短で10分間持続可能  |
| 75       |          | 給電ルート        | 必須    | 有り   |
| 76       |          | 非常用電源        | 必須    | 有り<br>連続稼働時間: 最低24時間   |
| 77       | 消火設備     | サーバールーム内消火設備 | 必須    | 有り<br>ガス系消火設備となります   |
| 78       |          | 火災感知・報知システム  | 必須    | 有り   |
| 79       | 避雷対策設備   | 直撃雷対策        | 必須    | 有り   |
| 80       |          | 誘導雷対策        | 必須    | 有り<br>避雷器を設置し、サージ電圧を低減しております。<br>最大対応電圧の仕様はございません。<br>各機器に適した対策をさせて頂いております。  |
| 81       | 空調設備     | 十分な空調設備      | 選択    | サーバールーム専用の空調設備、n+1の冗長構成  |
| 82       | セキュリティ   | 入退館管理等       | 必須    | 入退室記録の有無と、<br>入退室記録がある場合はその保存期間  |
|          |          |              |       | 有り<br>保存期間: 1年   |
| 83       | セキュリティ   | 媒体の保管        | 必須    | 監視カメラの有無と、<br>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<br>稼働時間: 24時間稼働<br>監視範囲: サーバルーム等館内に設置<br>映像の保存期間: 3か月   |
| 84       | セキュリティ   | その他セキュリティ対策  | 選択    | 個人認証システムの有無  |
|          |          |              |       | 有り   |
| 85       | サービスサポート | 連絡先          | 必須○   | 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   |
|          |          |              |       | 有り   |
| 86       | サービスサポート | 営業日・時間       | 必須    | 保管管理手順書の有無   |
|          |          |              |       | 有り   |
| 87       | サービスサポート | サポート対応       | 選択    | その他特筆すべきセキュリティ対策を記述<br>(破壊侵入防止対策、防犯監視対策等)  |
|          |          |              |       | 一般的データセンター水準のセキュリティ対策を施しております。   |
|          |          |              |       | 電話: 03-5846-2133<br>FAX: 03-5846-2132<br>Web: <a href="https://www.digital-knowledge.co.jp/inquiry/">https://www.digital-knowledge.co.jp/inquiry/</a><br>電子メール: support@study.jp |
|          |          |              |       | 代理店連絡先 無   |
| 86       | サービスサポート | 営業日・時間       | 必須    | 営業曜日、営業時間(受付時間)  |
|          |          |              |       | 営業土日祝日および弊社の定める休日を除く<br>平日9時~18時   |
| 87       | サービスサポート | サポート対応       | 選択    | メンテナンス実施時間   |
|          |          |              |       | 前項の営業時間外に実施  |
|          |          |              |       | 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: %)   |
| 87       | サービスサポート | サポート対応       | 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: %)   |

(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 (8/8)

認定番号: 0200-1601, サービス名称: ナレッジデリ, 事業者名称: 株式会社デジタル・ナレッジ

| 【審査対象項目】 |           | 【記述内容】                   | 必須/選択 | 申請内容                                       |
|----------|-----------|--------------------------|-------|--|
| 88       | サポート範囲・手段 | サポート範囲                   | 必須    | ・サービス利用/操作方法<br>・障害時トラブル対応                 |
|          |           | 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       | サービス保証・継続 | サービスダウンしない仕組み            | 必須    | 無  |
| 90       | サービス保証・継続 | 事故発生時の責任と補償範囲            | 必須    | 有り: ASPサービス「ナレッジデリ」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<br>(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                     |       | 14日前までに実施日時を告知                             |
|          |           | 記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無 |       | 電子メール<br><br>有り<br>(ベンダからの緊急パッチリリース等)      |
| 92       | サービス通知・報告 | 障害・災害発生時の通知              | 必須○   | 有り<br>(指定された緊急連絡先にメール/電話で連絡)               |
| 93       | サービス通知・報告 | 定期報告                     | 必須    | 無し<br>基本ありませんが、契約により実施は可能です                |

(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。