

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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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	必須	2023/9/7
- 事業所・事業				
2	事業所等の概要	事業者名	必須	さくら情報システム株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	1972年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	51年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須
	事業所数(国内、国外)		国内 5カ所	
	主な事業所の所在地		東京都(3カ所)、大阪府(2カ所)	
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	・コンピュータ利用による情報処理サービス及びデータ処理並びに付随する事務の受託 ・コンピュータの運用管理の受託 ・コンピュータ・システムに関する各種ソフトウェアの作成及び販売ならびに付随する関連機器の販売
- 人材				
6	代表者	代表者氏名	必須	代表取締役社長 重定 宏明
		代表者写真	選択	代表者写真ご参照
		代表者年齢	57歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	平成2年3月 大阪大学 基礎工学部 化学工学科 修士課程修了	
7	経営者	役員数	32名	
		役員氏名及び役職名	重定 宏明(代表取締役社長 兼 社長執行役員)平野 裕一(代表取締役副社長 兼 副社長執行役員)柿沼 直樹(取締役 兼 専務執行役員)池永 一郎(取締役 兼 執行役員)平沢 正芳(取締役 兼 執行役員)中村 公一(取締役 兼 執行役員)新濱 功啓(取締役(非常勤))高松 英生(取締役(非常勤))松井 泰三(取締役(非常勤))小阪 英世(常勤監査役)嶋井 亨(監査役(非常勤))西 孝芳(監査役(非常勤))池端 浩己(専務執行役員)河村 優司(常務執行役員)藤巻 芳道(常務執行役員)小山 健太郎(執行役員)篠塚 晴彦(執行役員)信太 俊之(執行役員)横井 知人(執行役員)平野 賢(執行役員)佐藤 紀彦(執行役員)實義 英治(執行役員)大熊 康太郎(執行役員)上田 奨(執行役員)柳原 寛(執行役員)横田 素行(執行役員)有澤 修(執行役員)宇賀神 清徳(執行役員)土居 毅(執行役員)中村 尚(執行役員)増尾 壽宏(執行役員)鍵川 毅(エグゼクティブフェロー)	
8	従業員	従業員数	選択	約1170名
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	必須	21, 181, 000, 000円(2023年3月期)
10		経常利益	選択	803, 000, 000円(2023年3月期)
11		資本金	必須	600, 000, 000円
12		自己資本比率	選択	66%

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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	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	借入無し
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	上場無し
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	①会計監査人による会計監査
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有り(官報)
- 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	株式会社オーグス総研(51%) 株式会社三井住友銀行(49%)
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	株式会社三井住友銀行
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	株式会社三井住友銀行
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	社団法人情報サービス産業協会(JISA)
- 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	平沢 正芳(担当役員)
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	有り:総務部
24	書類類	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○	情報セキュリティ規程
			上記の書類の経営陣による承認の有無		有り: 経営会議にて改廃を承認する
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文書名	選択	無し
			上記の書類の経営陣による承認の有無		無し
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: 「顧客対応規則」にて規定	
		上記の書類の経営陣による承認の有無		有り: 経営会議にて改廃を承認する	
- 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	HRA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	2002/4/1
			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)		実施有り: 2006/10/1システムバージョンアップを実施 2012/6/1 LMサービスメニューを追加 2016/07/12年末調整Web申告サービスを追加 2017/9/29 就業サービスメニューを追加 2019/1/19 システムバージョンアップを実施

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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
		サービスの内容・範囲	必須	人事給与業務+従業員申請ワークフロー+参照システム+教育研修システム+就業システムです。弊社が所有する人事給与システムのアプリケーションソフトをインターネットを介してお客様にお使いいただくASPサービスです。また、給与明細照会機能(給与明細、賞与明細、源泉徴収票)を単独でご利用いただくことも可能です。弊社の就業システムはクラウドパッケージでありながら様々なカスタマイズが可能なシステムです。
		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	必須	相談に応じてアプリケーションへのアドオン・カスタマイズが可能です。	
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○	サービスの変更: 1ヶ月前 サービスの中止: 6ヶ月前
		告知方法		文書および電子メールで通知します。
33	サービスの変更・終了	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: 契約書への明記を行っております。 ①代替措置: 「代替・類似サービスの紹介」を明記 ②契約終了: 「ユーザーへの対応策」を明記 ③情報資産返却: 「返還と消去」を明記
		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		有り: 代替または類似するサービスを提供するアプリケーションサービスプロバイダーがあり、移行することを希望するときは、合理的な範囲で協力致します。
		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		有り: 契約終了日から1ヶ月間に限り、データのダウンロードが可能です。
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: ヘルプデスク(名称: HRAサポート窓口) E-mail: 24時間365日 電話: 弊社営業日の9:00~17:00
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	使用システムごとの1ユーザーあたり月額単価で課金。 給与明細照会機能単独をご利用の場合、月単位に配信する明細件数に応じた従量課金となります。なお、最低配信件数(500件)に満たない場合は最低配信件数が適用となります。 年末調整Web申告機能単独をご利用の場合、利用1ユーザーでの従量課金(年額)となります。なお、最低利用件数(500件)に満たない場合は最低利用件数が適用となります。 就業システム単独をご利用の場合、利用1ユーザーでの従量課金(月額)となります。なお、最低利用件数(300件)に満たない場合は最低利用件数が適用となります。
		固定部分の課金方法		オプション選択時はオプション料金を月額固定料金として課金。

(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。

※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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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	導入支援の設定内容・オプションにより費用が変わります。 標準価格: ・人事給与500万～ ・人事給与・ESSで1000万～ ・教育研修60万～ ・就業1000万～ ・データの移行費用につきましては別途見積りとなります。 給与明細照会機能単独でご利用の場合、 基本サービスパック50,000円 各種オプションサービス100,000円～ でのご提供となります。 年末調整Web申告書機能を単独でご利用の場合、 初期費用200,000円 でのご提供となります。
		月額利用額		「単価算定表」にて定める「一人当りの月額利用単価」での課金となります。 標準価格: 人事: 400円、給与: 600円、ESS: 200円、教育研修: 200円、就業: 300円 また、給与明細照会機能単独でご利用の場合、配信登録された明細ごとに40円/件となります。 年末調整Web申告機能単独でご利用の場合、一人年額500円となります。 ※ 利用人数によるボリュームディスカウントがあります。
		最低利用契約期間		特に最低利用期間の設定はございませんが、契約書に有効期間を定めております。(実質一年間)
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	有り: 未払債務全額および損害賠償金として契約期間満了までの月額利用料金全額相当額をお支払いいただきます。
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	契約期間満了の6ヶ月前までに書面による通知をお願いいたします。
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	99.901%(2022年10月～2023年9月実績値)
		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		パターン1、対策参照値99.5%以上
		サービス停止の事故歴		3件 2023年01月(サービス利用不可) 2023年04月(サービス利用不可) 2023年06月(サービス利用不可)
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)	選択	各機器についてCPU、メモリなどを監視ツールにより最短1分間隔で監視。 障害発生の予兆および障害発生を検知し、監視端末への表示および即時メール通知を行っている。 また、データセンターオペレーターによる目視にて機器ハードウェアおよびアプリケーション稼働状況をチェック。
		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)		センター内にて2分おきに提供サイトへアクセスを行い応答時間のチェックを行います。 応答時間がしきい値を超えた場合、即時メール通知を行っています。
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	サーバーキャパシティ計画に基づく増強計画を策定。およそ10,000名につき1台増強。 増強方法としてサーバー追加による負荷分散を実施するとともに、状況に応じて負荷分散装置を利用。

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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	選択	プライバシーマーク取得済み 登録番号: 第11820259(10) 有効期間: 2024年6月15日 指定機関: JISA ISO27001(ISMS)取得済み 登録番号: IS 777626 有効期限: 2025年10月31日 指定機関: BSI グループジャパン株式会社	
43		個人情報の取扱い	必須	個人情報保護に関する取り組みについて【個人情報の取扱いについて】にて利用目的を明示	
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	アプリケーションおよびOS
			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)		1回/年実施。 2022年8月-2023年2月: NW脆弱性検査実施 2022年9月: アプリケーション脆弱性検査実施
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	1回/週以上のフルバックアップ 1回/日の差分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	1週間分(7本)を1セットとして、3週間分。 世代としては当該週含め21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	毎日バックアップ終了後バックアップツールの結果を確認
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	受賞歴無し
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	顧客との合意事項として契約書とともにSLAを添付。	
49	サービス利用量	利用者数	選択	1,152,036人(実ユーザー数)	
50		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	必須	人事給与システム: Generalist 従業員申請ワークフロー・参照システム: ESS 教育研修システム: Generalist/LM 就業システム: 就業管理システム	
		主要ソフトウェアの概要	必須	(1) Generalist 人事情報管理から、給与計算機能までを網羅した総合システム。 (2) ESS 人事給与システムと連携する申請ワークフロー。給与賞与明細等をモバイル端末より参照可能。 (3) Generalist/LM 従業員の研修情報を総合的に管理。eラーニングの作成可能。 (4) 就業管理システム 簡単操作で出勤登録やリアルタイムでの労働時間確認が出来る 適正な労務管理を実現する就業システム。	
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	(1) 東芝ソリューション株式会社 (2) さくら情報システム株式会社 (3) 株式会社JOE	
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		標準API無し。 API非公表。	

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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○	サーバ機器:3分 通信機器:3分 アプリケーション:3分 WEBサイト:2分
					障害時の利用者への通知時間
		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り: 機器、OS、アプリケーション、ネットワークを監視ツールおよびオペレータにて常時監視
		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTP
		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 ウイルス対策についてベンダーからのリリースを常時チェックし、緊急性があると判断したものは24時間以内に更新を行っております。
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○	利用者によるアプリケーション操作ログ、 定例外作業に対する作業記録を保管。 また、システム管理用端末からの操作については操作を動画として保存。 利用者の利用状況の記録(ログ等): 3ヶ月 例外処理及び情報セキュリティ事象の記録(ログ等): 5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○	パッチ適用に関しては緊急度、サービスへの影響度を判断の上、適切なタイミングで適用を実施しております。 また、適用にあたってはアプリケーションへの無影響を確認した上で適用を行います。	
- ネットワーク					
60	回線	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	インターネットまたは専用回線を推奨
			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と利用者間のユーザー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	推奨帯域: 無し ただし、快適にご利用いただく上では1Mbps以上が望ましい。	
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等		必須	(1)パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 OS: Microsoft Windows 10 / 11、Mac OS X 14(※) にご利用いただけます。 ※ワークフローシステム(ESSi)のみMacOS Xがご利用可能 スマートフォン: Android、iPhone等のスマートフォンにてご利用いただけます。 SSL、HTML5、CSS3をサポートしているスマートフォン端末のみとなります。 ※推奨端末、ブラウザは変更となる可能性がございます。 ご利用前に推奨環境についてご確認をお願いいたします。
			利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Edgeでご利用いただけます。 なお、ワークフロー(管理者機能を除く)については、Safari、Google Chromeでもご利用いただけます。 ※推奨端末、ブラウザは変更となる可能性がございます。 ご利用前に推奨環境についてご確認をお願いいたします。
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	
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	インターネット等の外部ネットワーク監視は対象外	

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
66	セキュリティ	ID・パスワードの運用管理	必須○	有り: ユーザーID管理規定として整備	
67		ユーザ認証	必須○	ユーザー認証としてID/パスワードによる本人確認を行う。また、オプションでアクセス元制限も可能。	
68		管理者認証	必須○	有り: ユーザーID管理規定	
69		なりすまし対策(事業者サイト)	必須	サーバー証明書による自サイトの証明。オプションにてアクセス元制限による接続制限を実施。	
70		その他セキュリティ対策	選択	SSL、VPNの暗号化通信にてデータの暗号化、漏洩対策を行っている。	
- ハウジング(サーバ設置場所)					
71	施設建築物	建物形態	必須	否: 専用建物でない。	
72		所在地	必須	日本・関東地域	
73		耐震・免震構造	必須	IS値(耐震指標)0.6以上 無し: 耐震構造のみ。	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有り: 常用500KVA×2(並列冗長構成) 電力供給時間: 最大負荷で約10分間(この間に自家発電が稼動)	
75		給電ルート	必須	確保されている。 常用: ループ受電(2ルート)、予備: 別変電所、計2系統3ルート	
76		非常用電源	必須	有り(1,500KVA/h×2基) 連続稼働時間: 最大負荷で約40時間(燃料量から計算)。 災害時の燃料優先供給契約済み。	
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り: ガス系消火設備(ハロゲン化物(ハロン1301)自動消火設備)	
78		火災感知・報知システム	必須	有り: P型火災感知システムを設置	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り	
80		誘導雷対策	必須	無し	
81	空調設備	十分な空調設備	選択	水冷式エアファン空調方式	
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有り: サーバルームへの入室は「生体認証入退室管理システム」にて管理、アクセスログの保存は3年間。 有り: 24時間365日。保存期間6ヶ月。監視範囲: マシン室及び執務室内 有り: IDカードと静脈による生体認証システム	
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	必須	有り
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	警備員常駐	

(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: 0041-0811, サービス名称: HRAサービス, 事業者名称: さくら情報システム株式会社

【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	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	HRAサポート窓口は契約後に連絡します。
		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		代理店無し。
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	E-mail: 24時間365日 電話: 営業日の9:00~17:00
		メンテナンス実施時間		サービス窓口用に特別なシステムは導入していないため、メンテナンスは発生しない。
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	サービスの利用に関する利用者からの照会、質問等に回答。
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		原則、電子メールでの問合せ回答とし、補完手段として電話によるサポートを行う。
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	ネットワーク機器等の二重化、複数サーバでの負荷分散、負荷分散装置による負荷分散を実施。
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	有り: 契約書にて責任範囲と補償範囲を記載。
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○	定例メンテナンス: 年間計画を提示いたします。また、直近の定例メンテナンスのご案内をメンテナンス日の2週間前までにご連絡いたします。 定例外メンテナンス: サーバの保守・管理・修繕: 1週間前
		告知方法		文書および電子メールで通知。
		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	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	有り: 1ヶ月ごとに運用報告書として希望先に対して報告。

(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。