

# 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 (1/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【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<br>2018/1/11  |
| - 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<br>株式会社日立システムズ  |
| 3        |             | 設立年・事業年数         | 事業者の設立年(西暦)  | 必須<br>1962年  |
|          |             |                  | 設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)   | 必須<br>55年  |
| 4        |             | 事業所              | 事業者の本店住所・郵便番号  | 必須<br>〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2番1号                                |
|          | 事業所数(国内、国外) |                  | 必須<br>国内:30ヶ所  |  |
|          | 主な事業所の所在地   |                  | 必須<br>北海道・東北:2ヶ所、関東:14ヶ所、中部:5ヶ所、近畿:3ヶ所、中国・四国:5ヶ所、九州: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<br>システム構築事業、システム運用・監視・保守事業、ネットワークサービス事業、情報関連機器・ソフトウェアの販売と開発 |
| - 人材     |             |                  |  |  |
| 6        | 経営者         | 代表者              | 代表者氏名  | 必須<br>北野 昌宏  |
|          |             |                  | 代表者写真  | 選択<br>記述有り(*)  |
|          |             |                  | 代表者年齢  | 選択<br>記述有り(*)  |
|          |             |                  | 代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)   | 選択<br>記述有り(*)  |
| 7        | 役員          | 役員数              | 選択<br>記述有り(*)  |  |
|          |             | 役員氏名及び役職名        | 選択<br>記述有り(*)  |  |
| 8        | 従業員         | 従業員数             | 正社員数(単独ベース)  | 選択<br>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<br>381,762,000,000円(2016年度)                                 |
| 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<br>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<br>19,162百万円(2017年3月31日現在)                                  |
| 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<br>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<br>記述有り(*)  |
| 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<br>記述有り(*)  |
| 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<br>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。<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<br>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 (2/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【審査対象項目】    |                         | 【記述内容】   | 必須/選択  | 申請内容   |  |
|-------------|-------------------------|--|--|--|--|
| 17          | 決算公告                    | 決算公告の実施の有無   | 選択   | 記述有り(*)  |  |
| - 資本関係・取引関係 |                         |  |  |  |  |
| 18          | 資本関係<br>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  | 選択   | 記述有り(*)  |  |
| 20          |                         | 主要取引金融機関   | 選択   | 記述有り(*)  |  |
| 21          |                         | 所属団体   | 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   | 選択   | 記述有り(*)  |  |
| 23          |                         | 専担の部署・会議体  | 選択   | 記述有り(*)  |  |
| 24          | 文書類                     | 情報セキュリティに関する規程等の整備   | 必須○  | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティマネジメント総則(12.9.28改定)</li> <li>情報及び情報機器の取扱い総則(12.9.28改定)</li> <li>機密情報管理規則(12.9.28改定)</li> <li>情報セキュリティシステム管理規則(12.9.28改定)</li> </ul>   |  |
|             |                         | 上記の文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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>上記の文書類の経営陣による承認の有無</li> </ul> | 選択   | <ul style="list-style-type: none"> <li>記述有り(*)</li> <li>記述有り(*)</li> </ul> |
| 26          | ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>上記の文書類の経営陣による承認の有無</li> </ul> | 必須   | <ul style="list-style-type: none"> <li>日立システムズ行動規範(12.9.25改定)</li> <li>有り</li> </ul>   |  |
| - サービス基本特性  |                         |  |  |  |  |
| 27          | サービス内容                  | サービス名称   | 必須   | ADWORLD 自治体クラウド  |  |
| 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   | 2010/1/1   |
|             |                         |  | 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   |  |
| 30          | サービスの内容・範囲              | 申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴<br><500字以内で記述>   | 必須   | <p>日立システムズでは、日立自治体ソリューション「ADWORLD」の提供を通じて、社会の変化や新たな政策にすばやく対応し、自治体経営を柔軟に支援します。</p> <p>自治体が抱える業務システムの早期導入・低コスト化へのニーズに応えるため、導入型サービスに加えて、当社データセンタを活用したクラウド型のサービス「ADWORLD 自治体クラウド」を提供しています。</p> <p>「ADWORLD 自治体クラウド」は、日立システムズが強みとする仮想化技術、クラウド構築技術、データセンタ運用技術を活用し、住民記録や税業務をはじめとする基幹業務システム*の標準的な機能を、クラウド型で提供しています。また、総務省が推奨している地域情報プラットフォームに対応したパッケージシステムにより、業務間の円滑な連携や、更なる住民サービスの向上が可能となります。</p> <p>*認定業務は、総合窓口、住民記録、印鑑登録、宛名管理、国民健康保険(資格)、国民年金、国民健康保険(賦課)、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、固定資産税、収納・滞納管理、選挙、教育の14システム</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。

(\*) 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 (3/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【審査対象項目】 |                      | 【記述内容】   | 必須/選択 | 申請内容   |
|----------|----------------------|--|-------|--|
|          |                      | 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>            |       | 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)<br><200字以内で記述>                   | 必須    | カスタマイズは実施しません。但し、一部帳票類の設定については別途打ち合わせの上実施します。                |
| 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○   | 終了時の3か月前   |
|          |                      | 告知方法   |       | メールまたは文書にて連絡   |
| 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:個別に移行提案を実施します。  |
|          |                      | 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                     |       | 個別に移行等の提案を実施します。   |
|          |                      | 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  |       | 有り   |
| 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:ファインデスク<br>フリーダイヤル 0120-346-401<br>受付時間 9時~17時(土・日・祝日は除く) |
| 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  |       | 個別の見積もりとなります。(人口規模等による)                                      |
| 36       | 料金体系                 | 初期費用額  | 必須    | 個別の見積もりとなります。(人口規模等による)                                      |
|          |                      | 月額利用額  |       | 個別の見積もりとなります。(人口規模等による)                                      |
|          |                      | 最低利用契約期間   |       | 1か月  |
| 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:個別協議により締結する契約条項に則ります。                                     |
| 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:一か月以上前  |
| 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    | 99.6%(2016年1月~2017年12月)                                      |
|          |                      | 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<br>稼働率対策参照値:99.5%以上                                    |
|          |                      | サービス停止の事故歴   |       | 有り:7回(2016年1月~2017年12月)                                      |
| 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    | 記述無し(*)  |
|          |                      | 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 (4/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【審査対象項目】                       |                      | 【記述内容】                            | 必須/選択   | 申請内容                         |  |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------------------|---|------------------------------|--|
| 41                             | サービス品質               | 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                           | 記述無し(*)  |
| 42                             |                      | 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                           | 記述有り(*)  |
| 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   |
| 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                           | 記述無し(*)  |
|                                |                      |                                   | 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)   |                              | 記述無し(*)  |
| 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/日   |
|                                |                      |                                   | 世代バックアップ(何世代前までかを記述)  | 必須                           | 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  | 有り:但し、SLA付き契約とするかは個別協議によります。 |  |
| 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                           | 記述有り(*)  |
| 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                           | 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                 | 主要ソフトウェアの名称   | 必須                           | ADWORLD 自治体クラウド  |
|                                |                      |                                   | 主要ソフトウェアの概要<br><200字以内で記述>  | 必須                           | 日立 自治体ソリューション「ADWORLD」は、日立グループが長年培った自治体システムの豊富な経験と最新の技術を集結したトータルソリューションです。「ADWORLD」のクラウドサービスとして、住民記録や税業務、総合窓口の機能などをご提供します。 |
| 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                           | 株式会社日立システムズ  |

(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 (5/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【審査対象項目】 |        | 【記述内容】                                       | 必須/選択 | 申請内容   |
|----------|--------|--|-------|--|
| 53       | 連携・拡張性 | 他システム等との連携方法                                 | 選択    | 記述無し(*)  |
|          |        | 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       | セキュリティ | 死活監視(ソフトウェア、機器)                              | 必須○   | 稼働監視(応答確認等)の実施   |
|          |        | 障害時の利用者への通知時間                                |       | 障害を検知した後、20分以内を目標  |
| 55       | セキュリティ | 障害監視(ソフトウェア、機器)                              | 必須    | 有り   |
| 56       | セキュリティ | 時刻同期   | 必須    | NTPにより時刻同期します。   |
| 57       | セキュリティ | ウイルスチェック                                     | 必須○   | 有り:ベンダーリリースから24時間以内  |
| 58       | セキュリティ | 記録(ログ等)                                      | 必須○   | 有り:5年間保存   |
| 59       | セキュリティ | セキュリティパッチ管理                                  | 必須○   | ベンダーリリースから24時間以内にパッチ情報を精査し、システムへの影響が無いことを確認後、適用有無を決定します(2日以内)。                           |
| - ネットワーク |        |  |       |  |
| 60       | 回線     | 推奨回線   | 必須    | 推奨回線:専用線(VPN)  |
|          |        | 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    | 別途協議により締結する契約条項に則り個別に対応します。  |
| 61       | 回線     | 推奨帯域   | 必須    | 閉域網を利用したVPN通信によるベストエフォート回線   |
| 62       | 回線     | 推奨端末   | 必須    | パソコン<br>・Windows 7 Professional<br>・Windows 8.1 Professional<br>・Windows 10 Professional |
|          |        | 利用するブラウザの種類                                  | 必須    | Internet Explorer 11.0   |
| 63       | セキュリティ | ファイアウォール設置等                                  | 必須○   | 有り   |
| 64       | セキュリティ | 不正侵入検知                                       | 必須    | 有り:ファイアウォールのパケットフィルタリング機能により検知します。   |
| 65       | セキュリティ | ネットワーク監視                                     | 選択    | 記述無し(*)  |
| 66       | セキュリティ | ID・パスワードの運用管理                                | 必須○   | 有り   |
| 67       | セキュリティ | ユーザ認証  | 必須○   | ユーザID・パスワード・指静脈による認証   |
| 68       | セキュリティ | 管理者認証  | 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。

(\*) 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 (6/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【審査対象項目】         |                 | 【記述内容】  | 必須/選択                   | 申請内容   |
|------------------|-----------------|---|-------------------------|--|
| 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                      | 有り:サーバ証明書の取得等の必要な対策を実施しています。                         |
| 70               |                 | その他セキュリティ対策   | 選択                      | 記述有り(*)  |
| - 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:データセンタ仕様建物   |
| 72               |                 | 所在地   | 必須                      | 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:オプションで免振プラットフォーム提供あり |  |
| 74               | 非常用電源設備         | 無停電電源   | 必須                      | 有り:電力提供時間:15分  |
| 75               |                 | 給電ルート   | 必須                      | 否:変電所からのルートは1系統だが3回線スポットネットワーク受電                     |
| 76               |                 | 非常用電源   | 必須                      | 自家発電設備有り:無給油で24時間連続稼働<br>災害時の燃料補給について石油会社と優先供給契約を締結済 |
| 77               | 消火設備            | サーバールーム内消火設備  | 必須                      | 無し   |
| 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<br>避雷針  |
| 80               |                 | 誘導雷対策   | 必須                      | 無し   |
| 81               | 空調設備            | 十分な空調設備   | 選択                      | 記述有り(*)  |
| 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:6ヶ月                                       |
|                  |                 | 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 | 必須                      | 監視カメラ有り(24時間稼働)<br>監視範囲:サーバ室入口及びサーバ室内<br>映像保存期間:6ヶ月  |
| 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:指静脈による生体認証  |
|                  |                 | 保管管理手順書の有無  |                         | 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                      | 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 (7/7)

認定番号:0093-1003, サービス名称:ADWORLD 自治体クラウド, 事業者名称:株式会社日立システムズ

| 【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○   | お客様地区により、異なります。                          |
|            |               | 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                             |       | 無し                                       |
| 86         | 営業日・時間        | 営業曜日、営業時間(受付時間)  | 必須    | お客様地区により、異なります。                          |
|            |               | メンテナンス実施時間   |       | サービス利用時間外に対応します。                         |
| 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    | 記述無し(*)                                  |
|            |               | 放棄率の実績値(単位:%)  |       | 記述無し(*)                                  |
|            |               | 応答時間遵守率の実績値(単位:%)  |       | 記述無し(*)                                  |
|            |               | 基準時間完了率の実績値(単位:%)  |       | 記述無し(*)                                  |
| 88         | サポート範囲・手段     | サポート範囲   | 必須    | 操作方法及び障害時の連絡等                            |
|            |               | サポート手段(電話、電子メールの返信等)   |       | 電話または電子メールの返信等に対応します。                    |
| 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    | 冗長化、負荷分散                                 |
| 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                                       |
| 91         | サービス通知・報告     | 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○   | サービス利用時間帯は原則停止しませんが、停止する場合は1ヶ月前までに連絡します。 |
|            |               | 告知方法   |       | 文書にて連絡                                   |
|            |               | 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:但し、別途有償となります。                         |

(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。

(\*) 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。