

# 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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【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	開示情報の年月日(西暦)	必須	2016/7/20
- 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	ポーターズ株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	2001年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		14年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒107-0052 東京都港区赤坂8-5-34 TODA BUILDING3F
	事業所数(国内、国外)		1カ所		
	主な事業所の所在地		本社と同じ		
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	1. 人材ビジネスのためのアプリケーションプラットフォームの提供 2. カスタマーサクセスサポートサービスの提供
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	西森 康二
			代表者写真	選択	記述有り(*)
			代表者年齢		記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		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		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	489,212,676円(2015年12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	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	10,000,000円
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	記述無し(*)
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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【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	記述無し(*)
- 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	記述無し(*)
19	大口取引先	大口取引先の名称	選択	記述有り(*)
20	取引関係 主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	記述有り(*)
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	記述有り(*)
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 上記の文書類の経営陣による承認の有無	必須○	個人情報保護規定、情報システム管理規則 有り
25	文書類 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、文書類がある場合はそれらの文書名 上記の文書類の経営陣による承認の有無	選択	記述有り(*) 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、文書類がある場合はそれらの文書名 上記の文書類の経営陣による承認の有無	必須	有り: 苦情・相談受付処理規則 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	PORTERS HR-Business Cloud
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) 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)	必須	2012/4/2 有り: 2012/04/10 帳票出力機能追加 2012/05/02 WebParts機能追加 2013/04/15 デザイン変更 カスタマイズ画面編集機能追加 2013/11/29 一括アクションメニュー編集機能追加 2014/4/21 グローバルメニュー編集機能追加 2015/7/10 メール受信機能追加 2015/12/21 ダッシュボード機能追加
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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【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・範囲	必須	「PORTERS HR-Business Cloud(ポーターズHRビジネスクラウド)」は、人材ビジネスを営む法人が最適なシステム活用を可能にするための、アプリケーション&開発プラットフォームです。  HRビジネスクラウドをご利用いただくと、標準アプリケーション(HRビジネスのための顧客管理、見込み客管理、求人オーダー管理、求職者管理、マッチング選考状況、成約見込み管理、売上・業績の管理、KPI管理などを網羅したアプリ)のみならず、ユーザーが独自に開発できるアプリケーション、第三者が提供するThird Partyアプリケーション(求職者開拓、SEO等)などを活用することができます。  HRビジネスクラウドにより、人材ビジネス事業における環境の変化やビジネス課題に柔軟に対応するICT投資が実現可能となります。  有り: 上記のように外部アプリケーションが登録可能な仕様になっていることから、業務に役立つ他事業とのサービス連携アプリケーションが利用可能。現在、名刺入力や求職者開拓サイトなどの提供準備中です。
		申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴 <500字以内で記述>		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>
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	WebAPIの提供により、ユーザー側でアプリケーションを追加することが可能。登録データ、共通マスタ、プロセス・売上げ管理項目などはユーザー側で自由にカスタマイズが出来る作りとなっています。
32	サービスの(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○	料金の改定は3ヶ月以上前に、サービス利用規約の変更に関しては1ヶ月以上前にお知らせします。 なお、本サービスは当社ビジネスの根幹となっているため、会社が継続している限りサービスを停止することは想定しておりません。
		告知方法		ポーターズ株のホームページ上、PORTERS HR-Business Cloud上、PORTERS HR-Business Cloudのユーザーアカウント情報に記載されたお客様の電子メールアドレスまたは住所宛への通知
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	無し: 本サービス事業は当社ビジネスの根幹となっており、またお客様にとっても重要な資産である顧客情報を管理するサービスを提供していることから、会社が継続している限りサービスを停止することは想定しておりません。
		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		無し: 本サービス事業は当社ビジネスの根幹となっており、またお客様にとっても重要な資産である顧客情報を管理するサービスを提供していることから、会社が継続している限りサービスを停止することは想定しておりません。
		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		無し
34	サービスの(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: サポートデスク 土日・祝祭日を除く9:00-18:00
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	・保管ファイル数 容量課金: 10,000ファイルまでは無料、以降1ファイルごとに0.2円/月 ・APIデータアクセス利用料: 15万アクセスまで月額30,000円、以降1アクセスごとに0.2円/月
		固定部分の課金方法		基本利用料として毎月12,500円/IDを課金します。11ID目以降は5,000円/IDです。
36	料金体系	初期費用額	必須	なし
		月額利用額		12,500円/ID
		最低利用契約期間		6ヶ月
37	解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザー側)の有無と、違約金がある場合はその額	必須	有り: 課金開始日より6ヶ月未満の場合は、お客さまは利用期間内の利用料金を全額支払うことによりユーザーアカウントを中途利用終了することができます。
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	無し: 課金開始日より6ヶ月以上の場合は、お客さまはいつでもユーザーアカウントを利用終了できます。

(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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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2015年7月1日～2016年6月30日 稼働率: 99.997%
		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、99.5%以上
		サービス停止の事故歴		期間2016年2月10日 午前3時17分頃～3時33分頃の間 サービス停止をとまなう障害1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	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	お客様又はお客様の委託元が顧客から収集した個人情報は、顧客がお客様又はお客様の委託元による厳格な取り扱いを信頼して預託したものであり、本件業務により個人情報へのアクセスが可能となるポーターズ(株)は、顧客の信頼を保持すべく、本規約および関係諸法令に従い個人情報を取り扱うものとします。
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	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	DBサーバのデータは常時、システムは1時間間隔。Webサーバはアプリケーションリリース等のシステム変更時に取得しています。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	DBサーバのデータは14日前まで保持、システムは3世代前まで保持。Webサーバは3世代以上を保持しています。
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・SaaSI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	添付される
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

(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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【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	主要ソフトウェアの名称	必須	PORTERS HR-Business Cloud
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	HRビジネスクラウドをご利用いただくと、標準アプリケーション (HRビジネスのための顧客管理、見込み客管理、求人オーダー管理、求職者管理、マッチング選考状況、成約見込み管理、売上・業績の管理、KPI管理などを網羅したアプリ) のみならず、ユーザーが独自に開発できるアプリケーション、第三者が提供するThird Partyアプリケーション (求職者開拓、SEO等) などを活用することができます。
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	ポーターズ株式会社 (申請者に同じ)
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	選択	記述有り (*)
			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		記述有り (*)
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○	サービスURL監視: 2分30秒 プラットフォーム、サーバ、ディスク: 5分 ※Amazon上のため、他の監視すべき機器類は持ちません。
			障害時の利用者への通知時間		障害発生時の通知を受けてから1時間以内に周知いたします。
55		障害監視 (ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り: (外部アウトソーシングによる監視サービス利用)
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTP
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○	有り: ・パターンファイルの更新間隔: 1時間 ・サーバのスキャン: 1回/日
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○	有り: 各サーバで出力されたログは、ログ管理サーバに随時収集しています。収集されたログは2年間保存するものとしています。
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○	監視委託業者にて定期的にセキュリティパッチの更新をチェックし、2か月に1回の月次報告会にて当社に報告。その影響範囲や緊急度を確認し、パッチ適用を判断します。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチが公表された場合は即時報告を受けることになっています。
- 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	弊社サービス提供拠点と利用者間のインターネット回線については責任を負いません。
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	有り: 10Mbps
62		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	PC版の ・Internet Explorer9以上 ・Google Chromeが動作する機器
			利用するブラウザの種類	必須	・Internet Explorer9以上 ・Google Chrome
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。

(\*) 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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
65	セキュリティ	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	記述有り(*)
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
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○	ID/パスワードによる認証
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
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: 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	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	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	データセンター専用建物か否か	必須	データセンター専用建物
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	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				Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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	有り: 電力供給時間は、Amazon社のAmazon Web Serviceが当該項目に関する情報が非公開のため、内容を記載することができません。
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	有り
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	有り: 無停電電源装置(UPS) 連続稼働時間は、Amazon社のAmazon Web Serviceが当該項目に関する情報が非公開のため、内容を記載することができません。
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: 充水型、二重連結予作動式、またはガス式スプリンクラーシステムによって守られています。
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: 全データセンター環境、機械電気インフラ空間、冷却室および発電機設備室において、煙検出センサーを使用しています。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
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	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: データセンターへのすべての物理的アクセスは記録され、定期的に監査されます。 保存期間は、Amazon社のAmazon Web Serviceが当該項目に関する情報が非公開のため、内容を記載することができません。
		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	有り: 稼働時間、監視範囲、保存期間に関しては、Amazon社のAmazon Web Serviceが当該項目に関する情報が非公開のため、内容を記載することができません。

(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(一財)マルチメディア振興センター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: 0160-1208, サービス名称: PORTERS HR-Business Cloud, 事業者名称: ポーターズ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
83	セキュリティ	個人認証システムの有無		有り: 権限を付与されたスタッフが2要素認証を最低2回用いて、データセンターのフロアにアクセスします。
		媒体の保管	必須	Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。 Amazon社のAmazon Web Serviceを利用しており、当該項目に関する情報が非公開のため、内容を特定することができません。
	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(*)
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	当社の連絡先 電話:03-6432-9829 FAX:03-6432-9830 Web: http://www.porters.jp/ E-mail: sales@porters.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		なし
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		実行可能な限り、日本時間の午後22時から午前6時までの時間帯に計画メンテナンスを行います。
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	・サービス利用/操作方法 ・障害時トラブル対応 ・利用促進
		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	負荷分散装置によるサービスリクエストの分散を行い、Webサーバは最低2台起動させる構成でオートスケーリング設定しています。 また、DBサーバはマスター・スレーブ構成のレプリケーション構成で冗長化を図っています。
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: SLAに明記しています。
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○	1週間以上前
		告知方法		ポーターズ㈱のホームページ上、PORTERS HR-Business Cloud上、PORTERS HR-Business Cloudのユーザーアカウント情報に記載されたお客様の電子メールアドレスまたは住所宛への通知
		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	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り
93	サービス通知・報告	定期報告	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(一財)マルチメディア振興センター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。