



ASP・SaaS(AIクラウドサービス)の安全・信頼性に係る情報開示認定制度 申請書Bの記入例

【情報開示項目】		【記述内容】	必須／ 選択	申請内容	添付書類等		
- コンプライアンス							
20	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役員の氏名	選択	〇〇〇〇〇(取締役)	・コンプライアンス委員会規程 ・会社組織図(コンプライアンス体制含む)	
21		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、「有り」の場合は社内の部署名・会議名	選択	有り: 総務部、コンプライアンス委員会	・コンプライアンス委員会規程 ・会社組織図(コンプライアンス体制含む)	
22		情報セキュリティに関する組織体制の状況	情報セキュリティに関する責任者の有無と、「有り」の場合は責任者名・役職 情報セキュリティに関する組織体制の有無	必須	有り: 〇〇〇〇〇(取締役) 有り	・情報セキュリティ管理委員会規程 ・会社組織図(情報セキュリティ管理体制含む)	
23	個人情報	個人情報の取扱い	個人情報の取扱いに関する規程等の有無と、「有り」の場合は記載箇所	必須	有り: 個人情報管理規程、サービス利用契約書	・個人情報管理規程 ・サービス利用契約書	
24	守秘義務	守秘義務契約	守秘義務に係る契約又は条項の有無 守秘義務違反があった場合のペナルティ条項の有無	必須	有り 有り	・サービス利用契約書 ・秘密保持契約書	
25	従業員教育等	従業員に対するセキュリティ教育の実施状況	従業員に対するセキュリティ教育実施に関する取組状況	必須	有り	・従業員教育実施計画書	
26		従業員に対する守秘義務等の状況	従業員に対する守秘義務対応の取組状況	必須	有り	・守秘義務契約書	
27	委託	委託情報に関する開示	サービス提供に係る委託先(再委託先)の情報開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件	・機密情報管理規程 ・委託契約書	
28		委託先に対する管理状況	自社の個人情報保護指針に対する遵守規定の有無		必須	有り	・外部委託管理規程 ・個人情報管理規程 ・委託契約書 ・秘密保持契約書 ・機密情報管理規程
			委託先(再委託先)の個人情報保護等の状況に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等		必須	可: 秘密保持契約の締結が条件	
			委託先(再委託先)との守秘義務対応状況		必須	有り	
委託先(再委託先)の管理方法			必須	・契約による管理 ・定期的な報告(契約更新時) ・再委託の原則禁止			
29	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、リスクアセスメント結果等の状況と文書名	必須○	有り: 情報セキュリティ対策規程、個人情報管理規程	・情報セキュリティ対策規程 ・個人情報管理規程		
30	事業継続に関する規程の整備	事業継続に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り: 事業継続計画書	・事業継続計画書 ・災害時運用手順書 ・機密情報管理規程		
31		BCP対応計画及び運用手順等の開示の可否と、可能な場合の条件等	必須	可: 秘密保持契約の締結が条件			
32	文書類	リスク管理に関する規程等の整備	リスク管理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り: リスク管理規程	・リスク管理規程	
32		勧誘・販売・係争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、「有り」の場合は文書名 係争に関する規程・管轄裁判所等、係争が生じた際の対応に関する情報を含む文書類の有無と、「有り」の場合は文書名	必須	有り: 勧誘・販売マニュアル 有り: サービス利用契約書	・勧誘・販売マニュアル ・サービス利用契約書	
33	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、「有り」の場合はそれらの文書名	必須	有り: ASP・SaaS苦情対応マニュアル	・ASP・SaaS苦情対応マニュアル ・サービス利用契約書		
33		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と、「有り」の場合は文書名	必須	有り: サービス利用契約書			
- サービス基本特性							
34	サービス基本特性	サービス名称	本ASP・SaaSのサービス名称	必須	〇〇〇〇診断サービス	・商品カタログ ・サービス概要	
35		サービス開始時期	本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規模な改変等の有無と、「有り」の場合は改変年月日(西暦)	必須	2015年1月1日 有り: 2012年4月1日 〇〇〇〇機能追加 ・ ・	・ニュースリリース ・会社沿革 ・バージョンアップ履歴管理表 ・利用者へのバージョンアップ案内	

(注)必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき項目

ASP・SaaS(AIクラウドサービス)の安全・信頼性に係る情報開示認定制度 申請書Bの記入例

【情報開示項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	添付書類等		
36	サービス内容	サービスの内容・範囲	必須	●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○●● ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○	必須	●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○	商品カタログ サービス概要
		他の事業者との間で行っているサービス連携の有無と、「有り」の場合はその内容	有り ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○				
	サービス提供時間	サービスの提供時間帯	必須	24時間×365日(事前に合意された事由に基づく停止は除く)	商品カタログ サービス概要 サービス利用規約		
	38	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)	必須	●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●● ●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●○○○○○○ ○○○○●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●● ●●●●●●●●●●○○○○○○○○○○●●●●●●●●●●●	商品カタログ サービス概要 サービス利用規約	
	39	移行支援	本サービスを利用する際における既存システムからの移行支援の有無(契約内容に依存する場合はその旨記述)	必須	有り: ○○○コンサルティングサービス	商品カタログ サービス概要 サービス利用規約	
40	AIサービス基本事項(AIポリシー)	AIサービスに対する基本的な考え方。透明性、公平性、安全、セキュリティ、プライバシー保護、倫理など	必須	総務省のAI開発ガイドライン案およびAI活用ガイドラインに準拠し、セキュリティだけでなく、プライバシー保護など倫理面にも配慮 ・設計段階からの安全性の作り込み ・AI技術の最新動向を把握しシステムを改善 ・信頼できるパートナーと連携してサービスを提供	AIポリシー 設計方針(システム仕様書)		
41	責任分担	AI機能に関連する責任分担	必須	・出力結果の利用には人間の判断有り ・AI判断結果に基づく損害賠償責任は無し ・試行サービスを提供、利用者の評価後に利用契約を締結	サービス利用契約書 サービス利用規約 SLA		
42	データおよび学習済みモデルの権利	利用	必須	・利用者の同意なく、利用者入力データの利用は行わない。 ・同意は書面による。	サービス利用契約書 サービス利用規約		
		権利関係	選択	・利用者データに関しては利用者に権利が帰属 ・利用者データを使用した追加学習済みモデルの権利はサービス提供者に帰属	サービス利用契約書 サービス利用規約		
44	サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了時等の事前告知	必須○	3ヶ月前	サービス利用契約書 サービス利用規約 SLA		
		告知方法	必須	文書、Webサイト、電子メール			
45	サービスの変更・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、「有り」の場合はその概要	必須	有り: 他社の同等サービスへの移行支援	サービス利用契約書 サービス利用規約 SLA		
46	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	必須	有り: Excel形式にてユーザ指定の媒体で返却、費用は別途見積もり	サービス利用規約 秘密保持契約 顧客情報廃棄マニュアル 廃棄証明書		
		情報の削除又は廃棄方法の開示の可否と、可能な場合の条件等		可: 秘密保持契約の締結が条件			
		削除又は廃棄したことの証明書等の提供		可			
47	サービス料金	料金体系	必須	基本料 ○○○○円 その他構築支援の各種オプション利用料有り	料金表		
		月額利用額		○○○○○円/人+オプション機能使用料			
		最低利用契約期間		6ヶ月			
48	解約時違約金支払いの有無	解約時違約金(利用者側)の有無と、「有り」の場合はその額	必須	有り 最低利用契約期間に満たない時点での解約は、残期間分の使用料金の支払い	サービス利用契約書 サービス利用規約		
49	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: 1ヶ月	サービス利用契約書 サービス利用規約		
50	サービス稼働設定値	サービス稼働率の目標値	必須	目標稼働率:99%	SLA 障害履歴管理簿(xxxx~xxxx) 稼働率算出式(使用データ)		
		サービス稼働率の実績値		期間: 2021年5月1日~2022年4月30日 稼働率実績値: 99.85%			
		サービス停止の事故歴		期間: 2021年5月1日~2022年4月30日 事故歴: サーバのディスク障害1件、ソフトウェア障害2件、オペレーションミス1件			

(注)必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき項目



ASP・SaaS(AIクラウドサービス)の安全・信頼性に係る情報開示認定制度 申請書Bの記入例

【情報開示項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	添付書類等	
51	サービスパフォーマンスの管理	システムリソース不足等による応答速度の低下の検知の有無と、「有り」の場合は、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	有り 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/モニタによって、各サーバ設備の動作状況を30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。	・SLA ・システム運用・保守マニュアル	
		ネットワーク・機器等の増強判断基準又は計画の有無、「有り」の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	有り サーバ等のリソース使用率が設定した閾値を超えた場合、サーバ等の増強を実施する。		
	サービス品質	認証取得・監査実施	プライバシーマーク(JIS Q 15001)等、ISMS(JIS Q 27001等)、ITSMS(JIS Q 20000-1等)の取得、監査基準委員会報告書第18号(米国監査基準SSAE16、国際監査基準ISAE3402)の作成の有無と、「有り」の場合は認証名又は監査の名称	選択	Pマーク、ISMS、ITSMSの認証を取得	・認定書 ・認定元サイトの関連ページ ・監査報告書
		脆弱性診断	脆弱性診断の有無と、「有り」の場合は、診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)と、対策の概要	選択	有り ネットワーク機器、サーバに対して、定期的に外部機関による脆弱性診断を実施する。	・脆弱性診断実施計画書 ・脆弱性診断レポート
		バックアップ対策	利用者データのバックアップ実施インターバル	必須	1日	・システム運用・保守マニュアル
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	7世代		
サービス継続	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	サーバ及びネットワークの冗長化	・システム運用・保守マニュアル ・システム構成概略図 ・システム仕様書(抜粋)		
	DR(ディザスタリカバリー)対策の有無と、「有り」の場合はその概要	有り 遠隔地のデータセンターでサービスを継続する体制を構築				
56	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	ASPICアワード2020 ○○○○を受賞	・表彰状 ・Webサイトの関連記事	
57	SLA(サービスレベル・アグリーメント)	本サービスに係るSLAが契約書に添付されるか否か	必須	添付される	・SLA(ひな型)	
58	契約者数	契約者数	選択	10,000ユーザ(50社)	・利用者管理簿	
- 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						
59	品質	AIの精度	必須	精度95% ユーザの個別のデータを追加学習することにより精度が向上する。	・商品カタログ ・サービス利用マニュアル ・SLA	
		AIの精度向上策	必須	有り ・初期設定時:オプションとして提供、学習用データは利用者提供、学習作業は弊社サポート、料金は個別見積もり。 ・運用開始後:標準サービスのバージョンアップとして適宜実施。	・商品カタログ ・サービス利用マニュアル ・システム運用・保守マニュアル	
		説明可能性のレベル	選択	ホワイトボックス型(○○○技法採用)	・商品カタログ ・サービス利用マニュアル ・サービス利用規約	
62	連携	他のサービス・事業との連携状況に関する情報提供	必須	有り 情報提供:可(秘密保持契約の締結が条件)	・商品カタログ ・システム仕様書(抜粋) ・サービス利用規約	
		AI関連の連携	必須	・AI機能の他社連携は無し ・フレームワークを使用して開発	・商品カタログ ・システム仕様書(抜粋)	
64	セキュリティ	死活監視	必須○	有り:サーバ、ネットワーク機器の死活監視を実施	・システム運用・保守マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
65		時刻同期	必須	○○○NTPサーバを使用して同期	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
66		ウイルス対策	必須○	有り 全サーバにウイルス検知ソフトを導入	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
67		管理者権限の運用管理	必須○	有り 全サーバにウイルス検知ソフトを導入	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
68		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り ID、パスワードは暗号化して保存	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル	
69		記録(ログ等)	利用者の利用状況の記録(ログ等)取得の状況と、その保存期間及び利用者への提供可否	必須○	ログ取得: 利用状況、セキュリティ監視関連について取得 保存期間: 利用状況は6ヶ月、セキュリティ監視関連は1年 利用者への提供: 利用状況について提供可	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)
			システム運用に関するログの取得の有無と、「有り」の場合は保存期間	必須	有り 保存期間は6ヶ月	
	ログの改ざん防止措置の有無		必須	有り		
70	セキュリティパッチ管理	パッチ管理の状況とパッチ更新間隔等、パッチ適用方針	必須○	セキュリティに深刻な影響を与える重要パッチについては、ベンダーリリースから24時間以内に適用	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
71	暗号化対策	暗号化措置(データベース)への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	必須	有り 透過的暗号化方法を用いデータベースを暗号化	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル ・システム仕様書(抜粋)	
72	AI関連セキュリティ対策	AIに特化したセキュリティ対策の有無(データによる攻撃への対策など)	選択	有り ・第三者の提供する事前学習モデルは利用しない ・学習データはインターネットから収集しない ・サンドボックス環境でAI機能実行	・システム仕様書(抜粋) ・SLA	
73	性能	AI性能	選択	・追加学習時間:データ○○○○件当たり約○○分 ・推論時間:○○秒	・サービス利用マニュアル ・システム仕様書(抜粋) ・SLA	

(注)必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき項目

ASP・SaaS(AIクラウドサービス)の安全・信頼性に係る情報開示認定制度 申請書Bの記入例

【情報開示項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	添付書類等	
- ネットワーク						
74	センター側ネットワーク	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	IDCからインターネットへの接続は専用線	・システム仕様書(抜粋) ・ネットワーク・システム構成概略図
75		帯域	データ通信速度の範囲、帯域保証の有無	必須	1Gbps(帯域保証有り)	・システム仕様書(抜粋) ・ネットワーク・システム構成概略図
76	セキュリティ	ファイアウォール	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	・システム運用・保守マニュアル ・システム仕様書(抜粋) ・ネットワーク・システム構成概略図
77		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等の有無と、「有り」の場合は対応方法	必須	有り	・システム運用・保守マニュアル ・システム仕様書(抜粋) ・ネットワーク・システム構成概略図
78		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	監視対象外(責任範囲外のインターネット回線のため)	・システム運用・保守マニュアル ・システム仕様書(抜粋)
79		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	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル
80	セキュリティ	なりすまし対策(事業者サイド)	第三者によるなりすましサイトに関する対策の実施の有無と、「有り」の場合は認証の方法	必須	有り 認証局が発行するSSL/TLSサーバ証明書を取得・使用	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル
81		暗号化対策	暗号化措置(ネットワーク)への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	必須	有り IPSec-VPNもしくはSSL-VPNを採用	・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル
82		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(情報漏洩対策等)	選択	リバースプロキシ、仮想デスクトップの採用	・商品カタログ ・システム仕様書(抜粋)
83	PC側ネットワーク	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 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	インターネット回線 IDC(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は、責任を負わない	・商品カタログ ・サービス概要 ・サービス利用マニュアル
84		推奨帯域	推奨帯域の有無と、「有り」の場合はそのデータ通信速度の範囲	必須	有り: 10Mbps以上	・商品カタログ ・サービス概要 ・サービス利用マニュアル
- 端末						
85	端末	PC等(操作端末)	パソコン、スマホ、タブレット、シンクライアント等の端末の種類、OS等 利用するブラウザの種類	必須	Windows、Macintosh、AndroidのOSが走行するPCとタブレット IE、Firefox、Chrome	・商品カタログ ・サービス利用マニュアル
- ハウジング(サーバ設置場所)						
86	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	専用	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
87		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(関東地域)	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
			特筆すべき立地上の優位性があれば記述(例: 標高、地盤等)	選択	標高150メートルの丘陵に立地	
88		耐震・免震構造	耐震数値	必須	震度7	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
	免震構造や制震構造の有無		必須	有り: 免震構造		
89	非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)の有無と、「有り」の場合は電力供給時間	必須	UPS有り、15分	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
90		給電ルート	異なる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	確保済み(2ルート)	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
91		非常用電源	非常用電源(自家発電機)の有無と、「有り」の場合は連続稼働時間の数値	必須	有り: 24時間	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
92	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、「有り」の場合はガス系消火設備か否か	必須	有り: ガス系(窒素ガス)	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
93		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: 自動火災報知器	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
94	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り: 避雷針、接地システムの強化	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
95		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	必須	有り(全設備の等電位化、避雷器設置)	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
96	空調設備	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	必須	床吹き上げ空調	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書

(注)必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき項目

ASP・SaaS(AIクラウドサービス)の安全・信頼性に係る情報開示認定制度 申請書Bの記入例

【情報開示項目】		【記述内容】	必須／ 選択	申請内容	添付書類等
97	セキュリティ	入退室記録の有無と、「有り」の場合はその保存期間	必須	有り：5年間	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
		監視カメラの有無		有り	
		個人認証システムの有無		有り	
98	セキュリティ	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	選択	有り	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書 ・システム運用・保守マニュアル ・情報セキュリティ管理マニュアル
		保管管理手順書の有無		有り	
99	セキュリティ	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	警備保障会社による防犯監視対策有り ISMS、ITSMS認証取得	・データセンター紹介資料 ・サーバ室設計書
- サービスサポート					
100	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	連絡先	必須○	当社の連絡先: 電話/FAX: 03-5555-3456、03-5555-7890 Web: <a href="https://www.asp-saas/">https://www.asp-saas/</a> 電子メール: Service@asp-saas.co.jp	・商品カタログ ・サービス利用規約
		代理店連絡先の有無と、「有り」の場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先	必須	代理店の連絡先: 名称・所在地・連絡先は以下サイトに掲載 <a href="http://www.asp-saas/support/dairiten/">http://www.asp-saas/support/dairiten/</a>	
101	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	営業日・時間	必須	月曜から金曜日、ただし祝祭日を除く 9:30-12:00、13:00-18:00	・商品カタログ ・サービス利用規約
102	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	サポート範囲	必須	・サービス利用/操作方法、 ・障害等トラブル対応	・商品カタログ ・サービス利用規約
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール	
103	サービス通知・ 報告・インシデント対応	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○	1ヶ月前	・サービス利用規約 ・SLA
		告知方法	必須	電子メール、Webサイト	
104	サービス通知・ 報告・インシデント対応	障害・災害発生時の通知	必須○	有り 電話及び電子メールにより、30分以内に通知	・サービス利用規約 ・SLA
105	サービス通知・ 報告・インシデント対応	セキュリティ・インシデント対応	必須	・セキュリティ対策マニュアルに基づく迅速な対応 ・関係部門への通知、原因の切り分け ・該当機器のネットワークからの切り離し(暫定措置)、機器の入れ替え(本格対処)	・セキュリティ対策マニュアル
106	サービス通知・ 報告・インシデント対応	定期報告	必須	有り(定期報告オプション契約を頂いた場合)	・サービス利用規約 ・SLA

(注)必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき項目