

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: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【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 2017/9/3
- 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 株式会社クレオ
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1974年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 43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: 3	
	主な事業所の所在地		東京都品川区東品川4-20-27	
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 情報処理システムの開発およびこれらに関するサービスの提供
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 柿崎 淳一
			代表者写真	選択 記述無し(*)
			代表者年齢	選択 記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 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	選択 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 434,000,000円(平成29年3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 3,149,650,000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 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 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 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 (2/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【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 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	記述無し(*)
20		主要取引金融機関	選択	記述無し(*)
21		所属団体	選択	記述無し(*)
- 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○	情報セキュリティマネジメントガイド (情報セキュリティ基本方針)
		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	選択	記述有り(*)
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		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	必須	有り SmartStage BizPlatform 利用規約
		上記の文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	SmartStage BizPlatform
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	2011/8/24 (SmartStage BizPlatformは2008/7/28にサービス開始したZeemサービスデスクに機能追加を行なった新サービスとなります。)
		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

(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 (3/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【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・特徴 <500字以内で記述>	必須	BizPlatform(ビズ プラットフォーム)は、さまざまなビジネス活動で把握しなければならない、業務プロセス(手順)とステート(状況)を可視化するクラウド型ビジネスプロセス管理プラットフォームです。 多段式ステート管理と業務別テンプレートで、多様な業務プロセスにフィットして、ビジネスプロセスを的確に可視化いたします。 情報システム部門のITサービス管理から、BPOサービスの業務受付管理まで、幅広い業務サービスのプロセス管理に柔軟に対応すると共に、社内外のビジネスパートナーを巻き込んだ組織横断的な情報の共有・活用を実現して、ビジネス情報の鮮度と精度を向上させます。 多様な業務プロセスにFitして、ビジネスプロセスを的確に可視化する「BizPlatform」では、各種業務のノウハウを凝縮したテンプレートを多数ご用意しております。ITILやISMSをはじめとする業務標準プロセスに素早く対応すると共に、自社業務との間にギャップがある場合も、マスター管理機能により柔軟な調整を可能にします。
		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 <前記述と合せて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	カスタマイズの範囲は個別に相談させていただきます。
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○	1ヶ月前
		告知方法		書面、メール、電話のいずれか
33	サービス(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
		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		無し
		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		無し
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 付帯サポート窓口 TEL: 050-5894-3700 FAX: 03-5783-3541 MAIL: (ユーザ別に設定)@support.servicedesk.jp Web: https://bp-support.servicedesk.jp/ BizPlatform運営事務局 TEL: 03-5783-3540 FAX: 03-5783-3541 MAIL: support.bp@smart-stage.jp
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	契約プランにより異なる。 (ID数課金、プロセス数課金、専用サーバ課金)
		固定部分の課金方法		初期費用+月額費用(契約プランにより異なる) 契約プランに応じて、テナント数、プロセス数、ユーザ数の上限あり。 その上限を超える場合は、追加課金

(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。

(*) 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 (4/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【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	初期費用額	必須	10万円～(契約プランにより異なる)
		月額利用額		10万円～(契約プランにより異なる)
		最低利用契約期間		12ヶ月
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	最低利用契約期間内において解約した場合、残期間の料金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	1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:2016年8月1日～2017年7月31日 実績値: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 稼働率の対策参照値:99%以上
		サービス停止の事故歴		2016年8月1日～2017年7月31日でサービス停止を伴う事故はございません。
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	セキュリティポリシーとしてHPに記載しております。 https://www.creo.co.jp/policy/privacy/
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	毎日午前0時～6時の間に実施しています。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	ローカル 1世代 リモート 7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	添付される

(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 (5/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
49	サービス 利用量	利用者数	選択	記述有り(*)
50		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	必須	SmartStage BizPlatform
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	業務の特徴やワークフローに合わせて、プロセス、ステータス、画面項目等を自由に設定し、人的作業プロセスを制御・統制し、さまざまな業務に適用します。また、情報共有のために、各種フォーマット・レイアウト・画面項目を設定できる汎用ライブラリを装備。ワークフロー統制の中で必要なライブラリの参照・更新などができます。業務プロセスにライブラリの管理を組み込めるので、ライブラリの情報鮮度を維持することが可能です。
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	株式会社クレオ
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	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	選択	記述有り(*)
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	ネットワーク機器、アプリケーション、サーバに対し、5分間隔の監視をしています。
		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	障害監視の有無
55		時刻同期	必須	上位プロバイダとの時刻同期を行います。
56		ウイルスチェック	必須○	メール取り込み時のリアルタイムスキャンを実施。更新は随時行っています。
57		記録(ログ等)	必須○	◇Apacheアクセスログ 保持期間:7日 ◇アプリログ 保持期間:14日
58		セキュリティパッチ管理	必須○	検証済みのパッチを適宜実施します。適応時期については、当社判断にて行います。
59				
- ネットワーク				
60	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	インターネット回線は、回線プロバイダが責任を負います。
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	5Mbps帯域以上を推奨とします。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	Webブラウザがインストールしてあれば、プラットフォームは問わない
		利用するブラウザの種類	必須	Internet Explorer 8/9/10/11 Google Chrome(最新版を推奨) Mozilla Firefox(最新版を推奨)

(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 (6/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
63	セキュリティ	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○	ファイアウォールを設置しています。
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	無し
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	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方式を採用します。
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	認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得し、なりすまし対策を行います。
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	記述無し(*)
- 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	専用
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・関東地方
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	震度6強まで耐えられる設計となっております。
	免震構造や制震構造の有無		免震構造となっております。		
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	UPSが設置されており、最大30分の供給時間があります。
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	同一変電所から2系統(本線・予備線)での引き込みを確保しております。
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	非常用発電機が設置されており、最大負荷で24時間送電可能な燃料を備蓄しております。
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	自動消火設備が設置されており、機器室内は窒素ガスによる消火を実施いたします。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	火災検知システムを設置しております。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	データセンター屋上に避雷針を設置しております。
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	建物全体を接地(避雷針接地極、メッシュ設置局、SPD:サージプロテクトデバイスを組込)して雷(誘導雷、直撃雷)対策しております。最大対応電流値は100kAとなっております。
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(*)

(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 (7/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
82	セキュリティ	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	機器室への入退室記録は取得しております。保存期間は1年となっております。
		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		機器室内監視カメラ設置しており、死角のないよう24時間365日監視しております。映像の保存期間は3ヶ月となっております。
		個人認証システムの有無		機器室へ入室するためには生体認証のあるサークルゲートを通す必要がございます。
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		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(*)
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	有り 付帯サポート窓口 TEL: 050-2018-7331 FAX: 03-5769-3631 MAIL: (ユーザー別に設定)@support.servicedesk.jp Web: https://bp-support.servicedesk.jp/ BizPlatform運営事務局 TEL: 03-5783-3540 FAX: 03-5783-3541 MAIL: support.bp@smart-stage.jp
		申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	FAX/Web/mail: 常時 TEL: 当社営業日9:00~17:00
		メンテナンス実施時間		上記営業時間外
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	記述有り(*)
		放棄率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	利用方法に関する問い合わせ/各種設定に関する支援/その他
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		TEL/FAX/MAIL/Web
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	VMwareHA機能を利用し、ネットワーク異常、HD異常等の障害検知時に正常に起動しているストレージに自動切替
90	事故発生時の責任と補償範囲	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、有る場合はその文書名称	必須	有り SmartStage BizPlatform 利用規約

(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 (8/8)

認定番号: 0144-1110, サービス名称: SmartStage BizPlatform, 事業者名称: 株式会社クレオ

【審査対象項目】			【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	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ヶ月前
			告知方法		Web/MAIL
			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 月例レポート(システム利用状況/問い合わせ状況)

(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。