

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 (1/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【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 2018/3/23
- 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 salesforce.com, Inc. (米国法人) 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1999年(米国法人)
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 19年(米国法人)
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 The Landmark @ One Market, Suite 300, San Francisco, CA, 94105, United States (米国法人本店住所)
	事業所数(国内、国外)		必須 国内: 4 国外(地域主要オフィス。本店含む): 49	
	主な事業所の所在地		必須 国内: 東京、大阪、名古屋、白浜 国外: 米国、カナダ、メキシコ、ブラジル、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、アイルランド、イタリア、オランダ、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス、イスラエル、モロッコ、シンガポール、オーストラリア、ニュージーランド、中国、インド、韓国など	
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 セールスフォース・ドットコムは、BtoB企業のみならずBtoC企業に対し、世界No.1のCRMプラットフォームを提供し、企業が「新しいカタチで顧客とつながる」ことをサポートしています。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 Marc Benioff (マーク・ベニオフ 米国法人代表者) 小出 伸一 (日本法人代表者)
			代表者写真	選択 記述有り(*)
			代表者年齢	選択 記述無し(*)
			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	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 104億8000万ドル (2018年1月末時点・日本を含む米国法人の売上高)
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 記述無し(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 93億9000万ドル (2018年1月末時点・日本を含む米国法人の資本金)
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		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(*)

(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 (2/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	記述無し(*)
17		決算公告	選択	記述無し(*)
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	記述無し(*)
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	記述無し(*)
23		専担の部署・会議体	選択	記述無し(*)
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	必須○	ISO27001含む第三者機関の認証 有り
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	選択	記述無し(*) 記述無し(*)
26		ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	必須	有り 有り
- サービス基本特性				
27		サービス名称	必須	Salesforce Services (Force.com, Site.com, Database.com, Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Work.com, Einstein Analytics, Industry Cloud, Salesforce Quote-to-Cash, IoT Explorer)
28		サービス開始時期	必須	申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦) 2/1/2000 2000/03/20, 2000/05/15, 2000/07/18, 2000/10/16, 2001/01/13, 2001/03/09, 2001/06/15, 2001/09/14, 2002/01/18, 2002/05/18, 2002/09/28, 2003/02/08, 2003/06/21, 2003/11/22, 2004/04/10, 2004/07/10, 2004/11/13, 2005/07/11, 2005/12/03, 2006/07/14, 2007/01/13, 2007/03/11, 2007/08/12, 2007/11/11, 2008/02/17, 2008/06/15, 2008/10/12, 2009/02/15, 2009/6/14, 2009/10/11, 2010/3/7, 2010/6/13, 2010/10/10, 2011/02/13, 2011/06/05, 2011/10/16, 2012/02/12, 2012/06/10, 2013/02/10, 2013/06/16, 2013/10/13, 2014/4/20, 2014/7/19, 2014/10/19, 2015/2/15, 2015/6/14, 2015/10/18, 2016/2/14, 2016/6/11, 2016/10/15, 2017/2/11, 2017/6/10, 2017/10/14, 2/10/2018

(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 (3/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【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 ASP基盤サービス
30		サービスの内容・範囲	必須	セールスフォース・ドットコムは、Marketing、Commerce、Service、Salesといった顧客との接点を包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。 また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。 App Exchange AppExchange は、世界最高水準のビジネスアプリのマーケットプレイスです。AppExchange のアプリは Salesforce 用にカスタマイズされており、あらゆる業種、あらゆる業務で Salesforce の拡張を実現します。この定評あるアプリのエコシステムをご利用いただく、多数のインストール実績とカスタマーレビューをもとに、業務に最も適したアプリが探し出せます。また、AppExchange は単なるビジネスアプリではありません。AppExchange では、お客様が Salesforce の機能を拡張し、アプリを利用してビジネスを発展させるために役立つコンポーネント、コンサルティングパートナー、開発者をご紹介します。
31		サービスのカスタマイズ範囲	必須	ワークフローや承認機能を用いた業務プロセスの自動化、独自のレコードタイプによるカスタマイズ、SalesforceのWebサービスAPIを利用した任意システムとのインテグレーションなど、幅広い機能が利用できます。また業務体系に合わせてSalesforceをカスタマイズすることも可能。カスタムアプリケーションを無制限に構築したり、カスタムタブやカスタムオブジェクトを作成したりできます。
32	サービスの 変更・ 終了	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	機能停止通知: 12ヶ月 サポート停止通知: 12ヶ月。 電子メール、Webもしくは、書面にて通知。
33		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	なし Salesforce Servicesに登録されたデータの所有権は全てお客様にあり、お客様ご自身が自社のデータをエクスポートできます。 Salesforce Servicesに登録されたデータの所有権は全てお客様にあり、契約終了後30日以内にお客様からお申し出があれば、全てのお客様データをダウンロード又はエクスポートすることができます。
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	カスタマーサポートが問い合わせ窓口になります。 アプリケーション内で24時間問合せは受け付けています。
35	サービス 料金	課金方法	必須	サブスクリプション単位課金 なし
36		料金体系	必須	初期費用額 なし(導入コンサルティングサービスなどを利用した場合は当該費用が別途必要) ユーザー当たりの月額(税抜)*(年間契約) [Sales Cloud] Professional 9,000円, Enterprise 18,000円, Unlimited 36,000円 [Community Cloud] Customer Community 個別見積り, Partner Community 個別見積り, Employee Community 3000円 [Service Cloud] Lightning Professional 9,000円, Lightning Enterprise 18,000円, Lightning Unlimited 36,000円

(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 (4/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		最低利用契約期間		原則1年間
37		解約時ペナルティ	必須	違約金の定めはなし。中途解約する場合も、原則として契約の残余期間分の料金は免除又は返金しない
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	(自動更新を停止する場合)契約期間が満了する30日以上前まで
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	目標値 99.9% ※実績値の提供: 要NDA
		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、対策参照値99%以上
		サービス停止の事故歴		現在及び過去30日間のシステム稼働状況、事故歴について、Webサイト trust.salesforce.comで公開。誰でも、いつでも参照可能。
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(*)
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 20000-1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	収集時には必ず利用目的を明示している
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	各データセンター毎にリアルタイムにディスクへの複製、ならびにプライマリーデータセンターとセカンダリーデータセンター間ではほぼリアルタイムのデータ複製を実行。
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	非公開。ただしNDAの締結により一部開示可能。
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	記述無し(*)
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(*)

(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 (5/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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	弊社サービスでは、通常SLAは提供していません。 私どもの場合は、ただひとつのシステムで世界中のすべてのお客様にサービスを行っています。したがってこのシステムを常に万全の監視体制のもと運用しています。もしシステムがダウンするような事があった場合、すべてのエンジニアにアラームが寄せられます。エンジニアは、24時間365日、緊急時に対応できる体制を維持しています。Salesforceの利用顧客は、特別な追加料金を払うことなく、このような特別な監視体制の恩恵を受けることができます。事実、我々は現在99.9%以上の稼働率、平均250ms以下のリクエスト処理時間を実現しており、実際にtrust.salesforce.comで過去30日間の稼働状況を公開しています。 私どもは、SLAの提供に関わらず、大規模な投資のもと常に最新の技術を採用しながら、常に最高のセキュリティ、サービス品質を追求しております。	
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	記述無し(*)
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	Sales Cloud Service Cloud Community Cloud Commerce Cloud Industry Cloud (Financial Services Cloud, Health Cloud)
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	セールスフォース・ドットコムは、Marketing、Commerce、Service、Salesといった顧客との接点を包括的に網羅するCRMプラットフォームを提供しています。お客様は、それぞれの接点における顧客とのやり取りを、部門や組織を横断して共有することで、一人ひとりの顧客を深く理解し、お客様を中心に据えたサービスを提供することができるようになるため、顧客とのエンゲージメントを強化することができます。 また、各製品にEinstein AIがあらかじめ組み込まれていることで、それぞれの部門の業務を自動化することが可能となり、生産性を大きく向上します。
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	salesforce.com, Inc.
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		記述無し(*)
54	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	障害時の利用者への通知時間	必須○	非公開。ただLND Aの締結により一部開示可能。 サービスに異常が発生した場合は、米国の運用チームと時間差なく検知することが可能で、米国運用チームとは24時間コンタクトがとれる体制。利用者は24時間/365日いつでもtrust.salesforce.comでサービスの状況を確認できます。また、Trustサイトで事前登録することで、ユーザは障害発生等の自動通知メールを受信可能。
		障害監視(ソフトウェア、機器)			障害監視の有無
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	非公開。ただLND Aの締結により一部開示可能。

(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 (6/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	有り。 積極的なログの監視と分析により、影響を受けたお客様へ積極的にアラートを通知します。 特定の脅威に関する知識を持つ主要なセキュリティベンダーや専門家とコラボレーションしています。 迅速な戦略の実行により、不正なサイトを削除または無効にします。(概ね、検出から1時間以内) Salesforce内でのセキュリティ教育の強化とアクセスポリシーの強化を図っています。 顧客のためならびに本番サービスインフラストラクチャの整備のため、新しいテクノロジーの評価と開発を実施しています。
		記録(ログ等)	必須○	監査機能では、潜在的なセキュリティ問題または実際のセキュリティ問題を診断するうえで重要な、システムの使用に関する情報を提供します。Salesforce Servicesの監査機能は、その機能のみでお客様の組織を保護するものではありません。潜在的な不正を検出するために、お客様の組織内において定期的な監査を行う必要があります。 保管期間等はNDA締結により一部開示可能。
		セキュリティパッチ管理	必須○	セールスフォース・ドットコム社では、リリースごとにすべてのコードについて事前のセキュリティ脆弱性のテストを行い、また定期的にネットワークとシステムの脆弱性をスキャンしています。加えて、第三者機関によるセキュリティアセスメントも定期的を実施しています。更新間隔は非公開です。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット回線、日本国内VPN
		推奨帯域	必須	データセンターにおける下記のネットワーク対応を実施。 -冗長内部ネットワーク -中立なネットワーク - 主要な通信事業者すべてと接続し、主要なインターネットハブの近くに位置する -大容量の帯域幅
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	なし: Salesforce Servicesは、できるだけ小さな帯域幅を使用するように設計されているため、高速回線、ダイヤルアップおよびワイヤレスインターネット接続で適切に機能します。
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	推奨ブラウザが動作する端末および携帯電話(対応機種に制限あり)
		利用するブラウザの種類	必須	対応ブラウザは下記サイトで公開しております。 [Salesforce Classic] https://help.salesforce.com/articleView?id=getstart_browser_aloha.htm [Lightning Experience] https://help.salesforce.com/articleView?id=getstart_browsers_sfx.htm
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	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: Salesforce Servicesのユーザ管理は、すべてお客様ご自身で行うことができます。弊社は利用できるライセンス数の発行/削減のみを提供し、お客様のユーザ管理やパスワード管理に関与することはありません。お客様は、ご自身の運用ポリシーおよびセキュリティポリシーに基づきユーザ/パスワードの運用管理、および各ユーザに対する権限の管理が行えます。

(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。

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 (7/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
67	セキュリティ	ユーザ認証	必須○	ユーザ認証には通常、ユーザID/パスワードおよびIPアドレスを使用します。またオプションによりログインできる時間帯を制限することが可能です。パスワードは、パスワード長、複雑性、再利用の制限などお客様のセキュリティポリシーに合わせて設定することができます。 またシングル・サインオン機能を使用することによって、外部のユーザ認証機能を利用することができます。これにより、お客様の社内システムで使用しているパスワードポリシーとまったく同じポリシーでSalesforce Servicesのユーザを認証することができます。さらに、バイオメトリクス認証やPCのデバイス認証などより高度かつ簡単な認証の仕組みを提供することが可能になります。	
68		管理者認証	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	[ID の検証方法] Salesforce Authenticator、ワンタイムパスワードジェネレータ、テキストメッセージなどの ID 検証ツールは、Salesforce データとアカウントを不正アクセスから保護するために役立ちます。 [Salesforce Authenticator] Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションはモバイルデバイス用の 2 要素認証アプリケーションであり、Salesforce アカウントおよびデータを保護するセキュリティが強化されます。 [ワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスによる ID の検証] Salesforce Authenticator や Google Authenticator などのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションを接続して、ID を検証します。このアプリケーションは、確認コード(時間ベースのワンタイムパスワード)を生成します。 [仮のコードによる ID の検証] 通常 2 要素認証に使用しているデバイスにアクセスできない場合は、仮の ID 確認コードの提供を Salesforce 管理者に依頼します。このコードは 1 ~ 24 時間有効です。管理者が有効期限を設定しますが、必要なくなった場合にはユーザが期限前にコードを期限切れにすることができます。
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	Salesforce Servicesは、最高水準のデータセンター施設内の専用スペースに配置されています。これらの施設では通信事業者レベルの管理が行われています。
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	利用するインスタンスによって変化します。日本のお客様に関しては、日本(関東および関西)の組み合わせ、もしくは、日本と米国の組み合わせになります。
73		耐震・免震構造	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	必須	現地の地震、暴風雨、水害のリスクを考慮して設計された建物。数値に関しては非公開(NDA締結により一部開示可能)。 日本国内のデータセンター施設は免震構造有り
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	N+1冗長構成の自家発電機(CPS/UPS)システム有り。電力供給時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)
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	非公開。NDAの締結により一部開示可能。
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	N+1冗長構成の自家発電機と施設内燃料貯蔵設備有り。非常用電源の稼働時間に関しては、非公開。(NDA締結により一部開示可能)

(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 (8/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人), 株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
77	消火設備	サーバルーム内消火設備	必須	超高感度煙検知システム (VESDA) 二重アラーム、二重インターロック、マルチゾーン、窒素ガス式消火設備
78		火災感知・報知システム	必須	火災検知システム: 有 超高感度感知設備 (VESDA)を配備
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	非公開。NDA締結により一部開示可能。
80		誘導雷対策	必須	非公開。NDA締結により一部開示可能。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	記述無し(*)
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	巡回警備と周囲監視を含む、24時間の有人セキュリティ 生体認証スキャンによる入退管理 保管期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)
				施設および施設周囲のビデオ監視。保管期間に関しては非開示。(NDA締結により一部開示可能)
				有り;個人毎に発行される非接触型カードおよびバイオメトリクスによる2要素認証装置が設置されています。
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	バックアップはデータセンターのコロケーション区画内でディスクベースの重複排除アプライアンスを用いて日次でバックアップされています。バックアップがデータセンター外に持ち出されることはなく、耐用期間終了後は安全確実に破棄します。
		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○	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 (ABC順) ブリッジインターナショナル株式会社、キャノンマーケティングジャパン株式会社、コネクシオ株式会社、ダイワボウ情報システム株式会社、コネクシオ株式会社、ダイワボウ情報システム株式会社、富士ソフト株式会社、富士通株式会社、株式会社日立ソリューションズ、株式会社電通国際情報サービス、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社、JFEシステムズ株式会社、関電システムソリューションズ株式会社、三井情報株式会社、みずほ情報総研株式会社、日本電気株式会社、日本事務器株式会社、新日鉄住金ソリューションズ株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ、株式会社オージス総研、オリックス・レンテック株式会社、株式会社ランドコンピュータ、リコージャパン株式会社、SCSK株式会社、株式会社ソフトセブンコンサルティング、ソフトバンク コマース&サービス株式会社、スーパークジャパン株式会社、シナジーマーケティング株式会社、株式会社システムフォレスト、システムプラザ株式会社、TDCソフト株式会社、株式会社テラスカイ、TIS株式会社、toBeマーケティング株式会社、東芝ソリューション販売株式会社、トランスコスモス株式会社、株式会社ウフル、日本ユニシス株式会社、ユニファイド・サービス株式会社、株式会社ユー・エス・イー、ZENoffice株式会社
		営業日・時間		営業曜日、営業時間(受付時間) メンテナンス実施時間

(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 (9/9)

認定番号: 0001-0805, サービス名称: Salesforce Services, 事業者名称: salesforce.com, Inc. (米国法人)、株式会社セールスフォース・ドットコム (日本法人)

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	設定作業や利用方法に関するご相談、利用状況チェック、システム管理者サポート、メンテナンス・障害問い合わせ等
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、質問登録Webサイト、電子メールなど
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	冗長性と拡張性 Salesforceサービスは拡張性と冗長性に優れているため、需要の変動やユーザの増加にも対応できるうえ、長時間のサービス停止リスクも大幅に軽減されます。設計面では、ネットワークの負荷分散、アプリケーションサーバのプール、およびデータベースのクラスタ化を特徴とします。 障害回復 すべてのお客様データは、安全なプライマリーデータセンターに保管され、セキュアなリンクを介してセカンダリーデータセンターに複製されます。この設計により、壊滅的損害を被った場合にもSalesforce Servicesを迅速に回復できます。 バックアップ 障害回復機能に加え、お客様データはセカンダリーデータセンターにもバックアップされます。バックアップがこのデータセンターから持ち出されることはないため、紛失リスクが軽減されます。
		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
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○	Salesforce Servicesのシステムはすべて多重化されており、基本的にバージョンアップ以外のメンテナンスは、サービス停止を伴うことなくオンラインで実施しておりますが、止むをえず停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます) また、メンテナンスの実施は週末の早朝等、極力お客様へ影響がない時間帯を選んで実施いたします。 緊急のメンテナンスを除き、実施10日前にTrustサイトに公開するとともにサービスのログイン時にすべてのユーザに通知されます。(有償サポート契約を締結している場合はメールで担当者の方にも通知されます)
		告知方法		有り
		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○	サポート時間内にサービス提供に影響を与えるような問題が発生した場合は、10分以内にプレミアサポート契約を締結されているお客様に障害発生のお知らせをあらかじめ決められたメールアドレスに配信します。また、システムの運用状況については、システムの状況(https://status.salesforce.com/)にて参照いただけます。システム復旧時には、プレミアサポートのお客様には復旧のメール通知を行います。また、ご要望に応じてサービス障害の原因/対処/今後の対策等を含んだレポートを提出いたします。
		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)		現在および過去30日間の稼働状況については、24時間365日いつでもパフォーマンス(https://status.salesforce.com/)からご確認いただけます。
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	現在および過去30日間の稼働状況については、24時間365日いつでもパフォーマンス(https://status.salesforce.com/)からご確認いただけます。

(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。