

■Dojoナビ ASP・SaaS 安全・信頼性に係る情報開示指針（第2版）

2022/5/31

【情報開示項目】		【内容】	必須／選択	サービス回答項目	
1	開示情報の時点	開示情報の日付	必須	2022年1月31日	
サービス基本特性					
2	サービス内容	サービス名称	必須	Dojo ナビ	
3		サービス開始時期	本ASP・SaaSのサービス開始年月日（西暦）	必須	2019年4月 製品販売開始
			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）		無し
4		サービスの内容・範囲	本ASP・SaaSのサービスの内容・特徴	必須	Dojoナビは、Webシステムの画面上で操作手順をリアルタイムに表示することができます。Dojoナビの利用により、マニュアルを探して読むことや、操作研修などを受講する必要もなく、迷わずに目的の操作を実行できます。またDojoナビで表示するナビゲーションは、Webブラウザ上の管理画面から直感的な操作で誰でも作成することができ、Webシステム側の技術的な改修も不要です。運用の早期定着、業務効率化に併せ、システム導入のハードルが下がることにより、企業のDX推進に貢献します。
			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		無し
5		サービス提供時間	サービスの提供時間帯	必須	24時間365日です。（計画停止/定期保守を除く）
6		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	無し
7		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	無し
8		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ヶ月前まで
			告知方法		サポートから担当者へのメール、Webサイト掲載にて告知します
9	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、「有り」の場合はその概要	必須	無し 現時点で終了予定はなく、プログラムやデータの預託も未定です。	
10	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	必須	無し	
		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		否	
		削除又は廃棄したことの証明書等の提供		サービスとしての提供はありません。	

11	サービス料金	料金体系	初期費用額	必須	弊社HPにてご確認ください。
			月額利用額		弊社HPにてご確認ください。
			最低利用契約期間		1年間
12		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	無し（但し年間契約先払いのため返金もありません）
13		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
14	サービス品質	サービス稼働設定値	サービス稼働率の目標値	必須	99.90%
			サービス稼働率の実績値		サービス開始直後なので無し
			サービス停止の事故歴		サービス開始直後なので無し
15	サービス品質	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。死活監視、パフォーマンス監視、エラー監視を常時実施し、リソースの見直しを随時行っています。
			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		同上
16	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	プライバシーマーク取得済み。 ISO27001及びISO27017を取得済み。
17	サービス品質	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	なし
18	サービス品質	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	日次
			世代バックアップ（何世代前までかを記述）		10世代
19	サービス品質	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	なし
			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		なし
20	サービス品質	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	ASP、SaaSに関する各種アワードは未受賞。 製品として「第33回中小企業優秀新技術・新製品賞 中小企業基盤整備機構理事長賞」を受賞
21	サービス品質	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	否（サービスレベルは利用許諾書に記載）
22	契約者数	契約者数	本ASP・SaaSサービスの契約企業数等	選択	公開しておりません。

アプリケーション等					
23	連携	他のASP・SaaSとの連携状況に関する情報提供	他のASP・SaaSとの連携の有無と、「有り」の場合は情報提供の条件等	必須	無し
24	セキュリティ	死活監視	死活監視の有無と、「有り」の場合は死活監視の対象	必須	有り（サーバーに死活監視を設定しています。※オールインワン構成）
25		時刻同期	時刻同期への対応の有無と、「有り」の場合は時刻同期方法	必須	有り NTPを利用
26		ウイルス対策	ウイルス対策の有無	必須	有り
27		管理者権限の運用管理	システム運用部門の管理者権限の登録・登録削除の手順の有無	必須	有り アクセス用のIDは保守運用要員ごとに運用フローに沿って個別に発行し管理しています。運用管理に従事していた社員が退職または異動時は速やかにアカウントを失効しております。
28		ID・パスワードの運用管理	事業者側にて、利用者のID・PWを付与する場合におけるIDやパスワードの運用管理方法の規程の状況	必須	利用者のユーザー管理は、利用者の管理者に行っていただきます。弊社にて、管理、アクセスは行いません。
29		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	無し 監査ログ機能については、今後対応予定です。
			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		有り 期限なし ユーザーへは提供していません
			ログの改ざん防止措置の有無		なし
30	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	適用が必要だと判断されたものについては、試験環境にて適用を行います。適用後にシステムが正常に稼働することを確認した後に、本番環境へ適用します。	
31	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 お客様データについてはAES-256暗号化アルゴリズムを利用したデータベースに保管しております。	
32	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（情報漏えい対策等）	選択		

ネットワーク					
33	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	無し
			ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲		サービス拠点と利用者とのユーザー接続回線は、責任を負いません。
34	回線	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	無し
35		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 利用するブラウザの種類	必須	製品サイトに記載 製品サイトに記載
36	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
37		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	無し
38		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	障害検知後、サポートサイトを通して速やかに報告します。
39		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	無し
40		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	無し
41		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 サービスとの通信はTLS1.2以上を強制しています。
42	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		

ハウジング（サーバ設置場所）					
43	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
44		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
			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	
45	耐震・免震構造	耐震数値		必須	AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
		免震構造や制震構造の有無		必須	AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
46	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	有り 電力供給期間についてはAWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
47		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	有り
48		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 連続稼働時間についてはAWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
49	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 ガス系消火設備か否かについてはAWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
50		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
51	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
52		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	必須	AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
53	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	AWS データセンターは、環境を制御するとともに、サーバーやその他のハードウェアの適切な運用温度を保ち、過熱を防ぎ、サーバー停止の可能性を減らすためのメカニズムを使用しています。作業員とシステムが、温度と湿度を適切なレベルになるよう監視してコントロールしています。

54	セキュリティ	入退室管理等	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 保存期間についてはAWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。
			監視カメラの有無		有り サーバーールームに物理的にアクセスできる場所は、閉回路テレビカメラ (CCTV) によって録画されています。画像イメージは、法律およびコンプライアンスに関する要件に従って保持されます。
			個人認証システムの有無		有り 多要素認証を実施しています。
55	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	選択	AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。	
		保管管理手順書の有無		AWSを利用しており、当該項目が非公開のため特定することができません。	
56	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		
サービスサポート					
57	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	連絡先	電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須	support_dojonavi@tenda.co.jp
			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		無し
58	サービス通知・報告	営業日・時間	営業曜日、営業時間（受付時間）	必須	平日 10:00~17:00 休憩時間 12:00~13:00 祝祭日・夏期休暇・年末年始休暇・弊社が別途休日と認めた日を除く
59		サポート範囲・手段	サポート範囲 サポート手段（電話、電子メールの返信等）	必須	アプリケーションの操作方法、障害調査 電子メール
60	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カ月前、3カ月前、6カ月前、12カ月前等の単位で記述）	必須	1カ月前
			告知方法		顧客管理者への電子メールで通知
61	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無と、「有り」の場合は通知方法及び利用者への通知時間	必須	有り、障害発生後3時間以内に顧客管理者への電子メールで通知
62		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	無し