

クラウドサイン for Microsoft Teams

サービス仕様書

このクラウドサイン for Microsoft Teams サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、SB テクノロジー株式会社（以下「SBT」といいます）が提供するクラウドサービス「クラウドサイン for Microsoft Teams」（以下「本サービス」といいます）の提供内容、提供範囲、提供方法、提供水準、利用時間帯その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は「NOZ CLOUD サービス約款」の一部を構成するものとします。なお、当該サービス約款において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限り、本仕様書においても同様の意味に用いるものとします。

目次

1. サービス内容、範囲	3
1.1 サービスの概要	3
1.2 サービスメニュー	3
1.3 サービス内容	3
1.3.1 提供内容	3
1.3.2 利用条件	3
1.3.3 利用上の注意点	3
2. サービスレベルアグリーメント（SLA）	4
2.1 サポートデスク受付	4
2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者	4
2.1.2 サポートデスク対応内容	4
2.1.3 サポートデスク対応時間	4
2.2 障害対応	4
2.3 サービスの運用	5
2.4 可用性	5
2.5 計画停止	5
2.6 補償請求	6
3. セキュリティ	7
4. クライアント機器の利用環境	8
5. ネットワーク	8
6. 耐障害性	8
7. パフォーマンス	9
8. データ	9
9. トライアル	9
10. 利用開始	9
11. 利用終了	9
11.1 サービス停止の実施	9
11.2 サービス停止時の注意事項	10

12. その他禁止事項..... 10

13. その他制限事項..... 10

14. 契約に関する注意事項..... 10

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- クラウドサイン for Microsoft Teams とは、Microsoft Teams 上からクラウドサインによる電子契約をすることができるサービスです。
- 本サービスは、SBTと直接または販売店（第2次販売店以降含む）（以下、「販売店」）を通じて利用契約を締結されたご利用契約のご契約者に提供されるものとします。

1.2 サービスメニュー

本サービスのメニューは以下のとおりになります。

■基本メニュー

メニュー	契約ラダー
サービス利用料	クラウドサイン依頼数が、年間 1,200 件未満の場合
	クラウドサイン依頼数が、年間 1,200 件以上の場合

※最低契約期間は 1 年となります。

※「契約数」は利用実績に応じますが、初年度契約時は利用実績がないため、1,200 件未満のラダー契約数となります。

利用 2 年目以降は利用実績に基づきます。

※「クラウドサイン依頼数」は、複数ファイルを送信した場合でも 1 回としてカウントします。

■オプションメニュー

なし

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

- Teams アプリ本体
- マニュアル一式（ユーザーマニュアル/管理者マニュアル/導入マニュアル）
- 問い合わせサポート

※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

1.3.2 利用条件

- SaaS 型のサービス提供となる為、お客様側でサーバー実行環境をご用意いただく必要はありません。
- クラウドサインとの契約については、別途お客様にてご契約いただく前提です。

1.3.3 利用上の注意点

- 設計書、テスト仕様書等は含まれません。

- ・ 提供するマニュアルは、クラウドサイン for Microsoft Teams に関する部分のみとなります。
- ・ Microsoft 標準機能の説明は Microsoft 提供の製品マニュアルを参照ください。
- ・ クラウドサイン標準機能の説明は クラウドサイン 提供の製品マニュアルを参照ください。

2. サービスレベルアグリーメント (SLA)

2.1 サポートデスク受付

2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者

SBT に通知（登録）いただいた管理責任者及び運用担当者（3 名以内）からの問い合わせのみの受付となります。

2.1.2 サポートデスク対応内容

本サービスに関するお問い合わせ、障害

本サービスにて提供するサポート・資料は全て日本語での提供とします。

2.1.3 サポートデスク対応時間

- ・ 電子メール送信による受付：24 時間 365 日（閏年 366 日）（受付メールに対する返信は SBT 対応時間内での対応とします）
- ・ 対応：SBT 営業日の 10:00 - 17:00
- ・ 問い合わせ担当者からの問い合わせに SBT が対応する時間は 1 ヶ月あたり 20 時間までとします。ただし、SBT の責めに帰すべき事由による障害対応時間は含めません。
- ・ 問い合わせ受付後は速やかに受付のご回答及びその後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。
- ・ 問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

2.2 障害対応

本サービスの障害の対応

- ・ 障害対応時間：土、日、祝日および SBT 指定休日を除く平日 10:00~17:00
- ・ 障害対応時間内に、SBT にて、状況の確認を行うものとし、本サービスが提供する機能の利用可否を通知するものとします。
- ・ SBT プログラムの障害の場合は、SBT にて再立ち上げを含め対応するものとします。
- ・ 障害が発生した場合、商業上合理的な範囲でデータの復元が出来るよう努めますが、データの復元が可能であることおよびすべてのデータを完全に復元することを保証するものではありません。
- ・ SBT は、本サービスにおいて、障害等によりデータが失われた場合、速やかに原因を追求し、復旧に努めるものとしますが、このことは復旧を確約するものではありません。なお、販売店および契約者の責に帰すべきデータ消失について、SBT は復旧対応について何らの義務および責任を負うものではありません。
- ・ SBT は、システム障害などで販売店および契約者のデータを確認する必要があると判断した場合に、当該データを確認することがあります。販売店および顧客は SBT が当該データその他必要情報の提供を求めた場合、すみやかに応じるものとします。

2.3 サービスの運用

SBT は、本サービスにアクセスされた方の履歴「アクセスログ」を記録し、保守管理や利用状況に関する統計分析のために利用することがあります。SBT は、アクセスログを保守管理や利用状況に関する統計分析以外の目的で利用しないものとします。

2.4 可用性

SBT は、本サービスの可用性を 99.5%（ただし努力目標とし、保証値は「2.6 補償請求」に定める）とします。算定の際には計画停止時間は含まれないものとします。

2.5 計画停止

SBT がアプリケーションの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップおよび、メンテナンスを SBT 指定の時間で行います。予定されているバージョンアップおよび、メンテナンスについて下記通知期限を目標に、事前にお客様に通知する努力を尽くしますが、緊急時のメンテナンスについては事前に通知することができない場合があります。メールにて事前に登録頂いたメールアドレス宛に通知します。

区分	リリース内容	連絡期限
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止あり）	2 週間前
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止なし）	1 週間前
計画	メジャーバージョンアップ/業務に影響のある UI 変更	2 週間前
計画	機能の廃止	1 ヶ月前
計画	システム要件の追加	2 週間前
計画	システム要件の削除	1 ヶ月前
緊急	サービス継続に必要な緊急メンテナンス	即日都度
緊急	メンテナンス後に問題が発生した切り戻し	即日都度

2.6 補償請求

請求の前提条件	SBT は、本仕様書に規定されているサービスレベルを達成しない場合、本項の定めに従い、契約者に対して補償を行います。契約者への補償は、契約者が SBT に請求した場合に限り実施するものとします。 契約者が本仕様書に基づく補償請求を行う場合、「障害」の発生後 3 営業日以内に SBT に補償請求の意思を報告し、障害発生の翌月 15 日までにその請求の内容を裏付ける根拠となる資料を提示するものとします。 また、契約者は、補償請求を行い得ることとなった日から 3 ヶ月を経過する日までに請求をしなかった時は、本規定に基づく権利を失うものとします。
補償の対象となる障害定義	① ダウンタイム期間の定義 本サービスへの接続不能状態（以下（ア）に定める基準に従う）が SBT の監視システムによって 10 分以上継続して観測された状態の 1 請求月間の合計累積時間（分）をダウンタイム期間と定義します。なお、同じ障害が原因で、以下に定める基準の複数のダウンタイム期間が発生した場合、契約者は、補償請求を行うダウンタイムを 1 つだけ選ぶ必要があるものとします。 （ア）クラウドサイン for Microsoft Teams への接続の試行が 1 分間連続して接続が失敗した場合に、クラウドサイン for Microsoft Teams は 1 分間使用できなかったとみなされます。 ② ダウンタイムの定義 ダウンタイムとは、障害や問題が発生し対象サービスが完全に停止している時間の合計とします。一部障害や問題が発生するものの、基本的な対象サービスの利用継続が可能な場合はダウンタイムとして計測しません。ただし、その場合も早急な問題解決に取り組みます。 ③ ダウンタイムの除外要件 以下の場合にはダウンタイムとみなしません。 ・ SBT よりあらかじめ通知されたシステム停止 ・ 10 分未満の断続的な接続不能 ・ 契約者のネットワーク障害など契約者環境に起因する場合 ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止 ・ Office 365、Microsoft Azure などの外部サービスの障害 ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止 ・ 本サービスのサービス約款第 12 条（本サービスの停止）に該当する場合 ・ 検証用途としてご利用頂いている環境の場合 ・ トライアル環境の場合 ④ 障害起点定義 事前に告知がない状態でダウンタイムが発生した時間 ⑤ 復旧定義

	SBT でシステムが正常に稼働していることの確認が取れた時間
月間稼働率	各月の総分数から、各月の合計ダウンタイム分の数減算し、各月の総分数で割った数値とします。
補償内容	下記の「補償条件」に則って、影響を受けた当該暦月の月額料金に応じて返還します。 ※ 複数月一括払いを行っている契約者の場合、一括払いの料金を定められた一括払いの月数で除した金額（小数点以下の端数は切り捨て）を当月の月額料金とします。 ■ 補償条件 月間稼働率が 97.0%以上 99.5%未満の場合：10%の減額 月間稼働率が 95.0%以上 97.0%未満の場合：25%の減額 月間稼働率が 90.0%以上 95.0%未満の場合：50%の減額 月間稼働率が 90.0%未満の場合：100%の減額 【例】 [補償対象] 1ヶ月（31d×24h×60m=44,640m）の間に、8 時間の間利用不可になった。 $(44,640m - 8h \times 60m) \div (44,640m) \approx 98.92\%$（影響を受けた暦月の月額料金の10%の補償対象） [補償対象外] 1ヶ月（31d×24h×60m=44,640m）の間に、3 時間の間利用不可になった。 $(44,640m - 3h \times 60m) \div (44,640m) \approx 99.59\%$（補償対象外）

3. セキュリティ

- ・ SBT は、本サービスにおいて、以下のセキュリティ管理を行うものとします。
 - SSL 証明書により通信データが暗号化されています。
 - ストレージの保存データは暗号化されています。
- ・ 以下は Microsoft Azure のサービスに準拠します。
 - データセンターの敷地、建物、サーバー室、機器に関する事項
 - データセンターの管理や運用に関する事項

4. クライアント機器の利用環境

- ・ 端末は以下を満たしている必要があります。
 - PC の Teams アプリで利用可能です。
 - PC の ブラウザ版 Teams で利用可能です。（最新バージョンの Chrome、Edge）
 - モバイルデバイスは iOS の Teams アプリで利用可能です。
- ※ 上記は SBT での動作確認済み環境となります。

5. ネットワーク

- ・ インターネットに接続できる環境である必要があります。
- ・ ファイアウォール等によって、本サービスにアクセスできない場合があります。このような場合、ファイアウォール設定を変更して頂くことによって、ご利用可能になります。本サービスはポート 443 の HTTPS プロトコルで、下記ドメインと通信可能である必要があります。
 - <https://teams.microsoft.com>
 - <https://www.cloudsign.jp>
 - <https://cloudsign-msteams.azurewebsites.net>
- ・ アクセス機能制限（IP アドレス制限機能）をご利用されている場合、本サービスのアクセスがブロックされてしまいます。そのため、以下 IP アドレスすべてを許可（登録）していただく必要があります。
本サービスの IP アドレス
 - 13.78.123.87
 - 13.71.138.91
 - 13.71.142.224
 - 13.71.141.103
 - 13.71.142.129
- ・ SBT は、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。
- ・ 端末のネットワーク帯域が遅い回線をご利用すると、ご利用に支障をきたす場合があります。
- ・ クラウドサイン の Web Hook 連携を他サービスで使用している場合は、通知機能が使えません。
<https://help.cloudsign.jp/ja/articles/417935-web-hook-%E6%A9%9F%E8%83%BD>

6. 耐障害性

- ・ Azure 標準のバックアップ機能により 4 時間毎にバックアップが取得され、常時最新の 2 つのバックアップを保持します。データは GEO 冗長バックアップ ストレージにより冗長化しています。

7. パフォーマンス

- ・ レスポンスタイムはベストエフォートでの提供となります。

8. データ

- ・ 契約期間終了日の翌日よりデータベース内のすべてのデータを削除します。
- ・ IIS ログおよび、アプリケーションのトレースログを 365 日分保存しますが、基本的には開示しません。ただし、不正アクセス等、セキュリティ関連の特別な事象が発生した場合のみ、相談に応じて対応します。
- ・ 資料の提出等、お客様個別の監査依頼には対応しないものとします。
- ・ お客様の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。
- ・ サービスとして保持するデータは、アプリケーション動作に必要となる設定情報と送信履歴情報となります。添付ファイル自体は含みません。

9. トライアル

- ・ トライアルメニューの提供はありません。

10. 利用開始

- ・ あらかじめ同意された利用開始日までに、開通通知を送付します。利用開始日をもってサービスの利用開始となります。
サービスの利用開始の際は申込書の記載が必要です。その他、契約方法、課金についての重要事項、注意事項の詳細については、[「契約ガイド」](#)をご確認ください。

11. 利用終了

- ・ 契約期間の終了をもってサービス利用の終了となります。

11.1 サービス停止の実施

- ・ 契約終了日の翌日より下記の対応を実施します。
 - お客様データの削除

11.2 サービス停止時の注意事項

- ・ 削除したデータはいかなる場合も復元できません。
- ・ サービス停止時にお客様環境での作業が必要となる場合は、管理責任者及び運用担当者へ作業内容をご連絡します。
- ・ 終了時の契約方法、課金についての重要事項、注意事項の詳細については、「[契約ガイド](#)」をご確認ください。

12. その他禁止事項

- ・ サービスの利用にあたり禁止事項を設けています。違反を確認した場合、サービス利用を停止します。
 - 本ソフトウェアの複製を作成すること。
 - 第三者に対して譲渡、貸与、もしくは再許諾すること。
 - リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行うこと。

13. その他制限事項

- ・ その他、下記については SBT では対応できませんのであらかじめ了承ください。
 - お客様個別の監査対応。
 - SBT の提供するサービスに、弊社以外の第三者から何らかのサービス等を受けた場合、当該サービス等について一切の責任を負わないものとします。

14. 契約に関する注意事項

- ・ トライアル、本番（新規、変更、解約/終了時）の契約方法、課金方法の詳細については別紙「[契約ガイド](#)」をご確認ください。
- ・ 契約にあたっては、申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上

2024 年 11 月 1 日 改定