SB Technology

Flow サービス仕様書

この Flow 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「Flow」（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「clouXion 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 4
2. サービスレベルアグリーメント（SLA） 5
  2.1 サポートデスク受付 5
    2.1.1 サポートデスク対応内容 5
    2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者 5
    2.1.3 サポートデスク対応時間 5
  2.2 障害対応 6
  2.3 サービスの運用 6
  2.4 可用性 6
  2.5 計画停止 6
  2.6 補償請求 7
3. セキュリティ 8
4. クライアント機器の利用環境 8
5. ネットワーク 9
6. 耐障害性 9
7. パフォーマンス 10
8. データ 10
9. トライアル 10
  9.1 トライアル内容 10
    9.1.1 トライアル提供内容 10
    9.1.2 トライアル利用条件 10
    9.1.3 トライアル利用上の注意点 10
10. 利用開始について 11
11. 利用終了について 11
  11.1 サービス停止の実施 11

11.2 サービス停止時の注意事項 11
12. その他禁止事項 11
13. その他制限事項 11
14. 契約に関する注意事項 11

SB Technology

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

・ SharePoint Online で利用出来るワークフローサービスです。SharePoint Online 上に申請書を作成し、Microsoft Azure 上のワークフローを設定して使うことができます。管理者向けにワークフローを設定する機能、利用者向けに申請/承認する機能を提供します。

・ 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	内容
開通費用	本サービスの初期設定に際して発生する費用
サービス利用料	本サービスの利用の対価

※ 最低契約期間は 1 年となります。

※ 「サービス利用料」は、本サービスを利用するユーザー数に応じた課金となります。ユーザー数とは、申請者や承認者が利用するユーザーに該当します。

■オプションメニュー

メニュー		内容
クラウドサイン連携	サービス利用料	本オプションの利用の対価

※ 基本メニューと同じ数量での契約が必要です。

※ オプションメニューと基本メニューの契約期間の終了月は合わせた契約になります。

※ 本オプションを利用するに際し、クラウドサインとの契約が別途必要となります。

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

・ Flow 本体
・ 管理サイトおよびツール
・ マニュアル一式（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。
・ 本サービスの初期設定および、シークレットキーの年次更新作業用に下記アカウントのご用意が必要です。

- 役割が全体管理者であるクラウド ID であること。（※クラウド ID とは、Azure AD 上に存在するアカウントです。）
- SharePoint Online について特定の IP アドレス範囲によるアクセス制限がされていないこと。
- Azure Active Directory の条件付きアクセスでアクセスが制限されていないこと。

・ SharePoint 管理センターのアクセスの制御にて下記の設定が必要です。
- 特定の IP アドレス範囲によるアクセス制限が有効になっていないこと。

・ オプションメニューの「クラウドサイン連携」における、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。

・ Azure Active Directory の条件付きアクセスを設定する場合、ポリシーの対象として Office 365 SharePoint Online を許可する必要があります。
設定内容によってはサービスが利用できない場合もあるので、必要に応じて事前にサポート窓口にお問い合わせ頂くことをお奨めします。

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 Flow に関する部分のみ記載します。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。

・ 申請書リストの作成先のサイトコレクションはチームサイト（クラッシック表示）である必要があります。

・ お客様にてワークフローの作成、マスターデータの登録が必要です。

・ システム構成上、年に 1 回（毎年 2 月）、アプリケーションのキーを更新する作業を必ず実施ください。

・ 本サービスから SharePoint に対しての操作に関して、Office 365 のアクティビティレポート、SharePoint の監査ログに記録される操作ユーザーはすべて SharePoint アドインアプリとなります。サイトの機能「モバイルブラウザビュー」が有効なサイトでは一部の画面遷移が正常に機能しない場合があります。

・ 利用開始後にユーザーの UserPrincipalName を変更することはサポートの対象外となります。変更した場合、各種一覧画面等に表示されなくなるなどの事象が発生します。

・ 申請書が SharePoint Online のリストに保存されます。その為、下記を始めとした SharePoint Online の制限に依存します。Flow の申請書は全て固有の権限となる為、1 つのワークフローの申請書の上限は 50,000 件となります。
- 1 リスト内の固有の権限のアイテムの上限が 50,000 件
- ビューで表示できるアイテムの上限が 5,000 件

・ 文書管理ではドキュメントライブラリ内のフォルダーとファイルの合計数が 30,000 アイテムまでのドキュメントライブラリに対しての文書の登録、更新、削除が可能です。ただし、1 つのフォルダーに対して直下のフォルダーとファイルの合計数を 1,000 アイテム以下として運用いただくことを推奨します。1,000 を超えるアイテムを保存すると一部の画面の表示に 10 秒以上かかる可能性がございます。また、30,000 アイテムを超えた場合、エラーが発生する可能性があります。

・ 文書管理機能では秘密度ラベルによる暗号化を行ったファイルの更新はできません。

・ 台帳管理ではドキュメントライブラリ内のフォルダーとファイルの合計数が 30,000 アイテムまでのリストに対してのアイテムの登録、更新、削除が可能です。ただし、10,000 を超えるアイテムを保存すると一部の画面の表示に 10 秒以上かかる可能性がございます。また、30,000 アイテムを超えた場合、エラーが発生する可能性があります。

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 サポートデスク対応内容

本サービス範囲内における以下の内容をサポートデスクにてご対応いたします。

・仕様に関するお問い合わせ

・動作不具合に関するお問い合わせ

※ Office 365 などの関連する外部サービスの仕様や問題については、お客様にてサービス提供企業（Microsoft 社等）にお問合せいただく場合がございます。

本サービスでは障害情報やメンテナンス情報の提供、ならびにサポートデスクへのお問い合わせをポータルサイトよりご利用できます。

ポータルサイトのアクセス権は、『2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者』様へ付与いたします。

『2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者』様につきましては、ポータルサイトのご利用可能なお客様環境のご準備をお願いいたします。（具体的なお客様環境で必要なアクセス要件は「5. ネットワーク」をご参照ください。）

また、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。

2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者

SBT から直接本サービスの利用権を購入した契約者に関しては契約者の管理責任者及び運用担当者（3 名以内）を、また代理店から本サービスの利用権を購入した契約者に関しては、問合せの一次窓口は代理店とし、代理店内にて管理責任者及び運用担当者（3 名以内） を決定していただき、SBT に通知（登録）いただいた管理責任者及び運用担当者を「サポートデスクへの問い合わせ担当者」といたします。

サポートデスクへの問い合わせは、「サポートデスクへの問い合わせ担当者」からの問い合わせのみ受付となります。

2.1.3 サポートデスク対応時間

・ ポータルサイトによる受付：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） ※ポータルサイトをご利用いただけない場合は、電子メールにて受付します。

・ 対応：SBT 営業日の 10:00 – 17:00

・ 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、代理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代理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。代理店および顧客は 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 10 分以上継続した状態の 1 請求月間の合計累積時間（分）をダウンタイムと定義します。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) 本サービスの Web アプリケーションへの接続の試行が 1 分間連続して接続が失敗した場合に、Flow は 1 分間使用できなかったとみなされます。 ② ダウンタイムの除外要件 以下の場合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 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 ③ 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 ④ 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	本サービスの利用があった暦月の総時間に利用者の総数を乗じ、当該暦月に請求事由となる障害の影響を受けた全利用者のダウンタイムの総時間を差し引いた数値を当該暦月の総時間に利用者の総数を乗じて得られた数値で除すことにより算出されます。
補償内容	月間稼働率が 99.5%を下回った場合、影響を受けた当該暦月の月額料金の 10%を返還します。

	※ 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四捨五入）を当月の月額料金とします。 【例】 [補償対象] 一か月（31 日×24h=744）の間に利用者数 3,000 の内、2,000 利用者が 8 時間の間利用不可になった。 （744h×3,000－8h×2,000）÷（744h×3,000） ≒99.28%（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] 一か月（31 日×24h=744）の間に利用者数 1,000 の内、100 利用者が 24 時間の間利用不可になった。 （744h×1,000－24h×100）÷（744h×1,000） ≒99.67%（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。

- システムへのアクセスは Office 365（Azure AD）の認証により制御されています。
- SSL 証明書により通信データが暗号化されています。
- データベースの保存データは暗号化されています。
- データベースは IP によってアクセスを制限しています。
- アプリケーションは脆弱性診断を行っております。

・ 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。

- 最新バージョンの Edge、Safari、Chrome および、Firefox ブラウザーで利用可能です。
  ※なお、Edge での IE モードの利用はサポート対象外となります。

- モバイルデバイスは iOS のデバイスのみ利用可能です。ただし iOS の場合も申請、承認等、利用者向け機能のみをサポートします。
- SharePoint モバイルアプリでは利用できません。

・ Office 365 のプランは以下を満たしている必要があります。
- SharePoint Online の利用が可能なプラン。

5. ネットワーク

・ インターネットおよび、SharePoint Online 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、当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。
- sbtflow-web.azurewebsites.net
- prod-clouxion-spfx.azurewebsites.net
- sbtflow-appregnew-web.azurewebsites.net
- service-portal.softbanktech.co.jp

・ 本サービス内では外部のドメインにアクセスしていることがあります。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。
- az416426.vo.msecnd.net
- dc.services.visualstudio.com
- assets.onestore.ms
- static2.sharepointonline.com
- pnptelemetryproxy.azurewebsites.net

・ 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。

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。尚、Azure 標準のバックアップ機能の仕様については 2018/2/7 時点のものであり、今後変更される可能性がございます。

・ Web アプリケーションは 2 つ以上のインスタンスが異なる障害ドメイン（障害の物理的な単位）に配置されています。その為、いずれかのラック内で障害が発生しても、サービスを継続することが可能です。ただし、異なるリージョン間においては冗長化されていない為、リージョン全体で障害が発生した場合は、サービスを継続することができなくなります。

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。

9. トライアル

・ 本番契約前に利用いただけるトライアルメニューになります。

メニュー	契約数
無償トライアル	-

※ トライアルは 1 社 1 回、30 日間限定となります。

9.1 トライアル内容

9.1.1 トライアル提供内容

※ トライアル開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

9.1.2 トライアル利用条件

・ 下記の機能についてはトライアル環境では利用できません。

- Azure AD 連携によるマスターデータ作成
- マスターデータインポートツールによるマスターデータ作成
- クラウドサイン連携機能

9.1.3 トライアル利用上の注意点

・ 機密事項、個人情報等の登録はお控えください。ご利用に際して情報の消失等があった場合でも、当社は責任を負うことができません。

・ トライアル終了日翌日からトライアル利用を停止します。

・ トライアルは SLA の適用はありません。

・ トライアル環境から本番環境へのデータ移行は行っていません。

10. 利用開始について

・ 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。
・ サービスのご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. 利用終了について

・ 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ご了承ください。
  - お客様個別の監査対応。
  - SBT の提供するサービスに、SBT 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

2025 年 7 月 17 日 改定