

OneDrive for Business Security Pack

サービス仕様書

この OneDrive for Business Security Pack 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「OneDrive for Business Security Pack」（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	4
1.3.1 提供内容	4
1.3.2 利用条件	4
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	5
2.1.3 サポートデスク対応時間	5
2.1.4 サポートデスク対応	5
2.2 障害対応	5
2.3 サービスの運用	5
2.4 可用性	5
2.5 計画停止	6
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	7
5. ネットワーク	7
6. 耐障害性	8
7. パフォーマンス	8
8. データ	8
9. トライアル	8
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..... 9
- 12. その他禁止事項..... 9
- 13. その他制限事項..... 9
- 14. 契約に関する注意事項..... 9

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- ・ 本サービスは、OneDrive for Business の利用において、以下の機能を提供します。
 - 運用上課題となり得る各種設定を一括設定した状態で OneDrive for Business の展開を行うプロビジョニング機能。
 - 管理者権限の変更や共有設定の変更など、会社で認められていない操作を行ったユーザーのレポート出力を行うモニタリング機能。
- ・ 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	契約ラダー
開通費用	-
サービス利用料	1～300 301～500 501～1,000 1,001～3,000 3,001～5,000 5,001～10,000 10,001～15,000 15,001～30,000

※ 最低契約期間は 1 年となります。

※ 「契約ラダー」は、サービス利用されるユーザー数に応じて選択となります。

■ 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

- ・ OneDrive for Business Security Pack 本体
- ・ マニュアル一式（管理者マニュアル）
- ・ 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。
- ・ プロビジョニング対象ユーザーで、OneDrive for Business が利用可能なライセンスが有効である必要があります。
- ・ SharePoint および OneDrive 管理センターにて IP アドレスによるアクセス制限が設定されていない必要があります。
(SharePoint 管理センターの [アクセスの制限] あるいは、OneDrive 管理センターの [デバイスアクセス] ページで制御の設定がされていないこと。)
- ・ サービス実行用に以下の要件を満たすアカウントをご準備いただく必要があります。
 - 全体管理者の役割および展開対象と同等以上のライセンスを持つこと。
 - パスワードが無期限であること。
 - ID、パスワード以外に一切のアクセス制限がされない、クラウド ID であること。
(※クラウド ID とは Office 365 でのみ管理されたアカウントで、ドメインが「*****.onmicrosoft.com」のユーザーを指します。)
 - 多要素認証を使用していないこと。
- ・ 展開結果確認のためのテストアカウントとして、展開対象と同等のライセンスを持つ Office365 アカウントをご用意ください。
(お客様にサービス提供後、返却予定)
- ・ 管理者権限として追加するアカウントについて、以下の要件を満たすアカウントをご用意ください。
 - 退職等でアカウント削除が想定される個人のアカウントでなく、OneDrive の運用専用のアカウント。
 - 展開対象と同等のライセンスを持つこと。

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 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（3 名以内）を、また販売店から本サービスの利用権を購入した契約者（以下「販売店顧客」といいます）に関しては問合せの一次窓口は販売店とし、販売店内にて管理責任者（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仕様のお問い合わせ、障害

- ※ 本サービスの範囲ではなく、OneDrive for Business 標準機能に対するお問い合わせは Microsoft 社へご案内する場合があります。

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
- ・ お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。
- ・ お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。
- ・ お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。

2.1.4 サポートデスク対応

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。

2.2 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、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、お問合せ対応や障害発生時の切り分けのためにお客様環境の OneDrive for Business およびテナントの設定情報を確認させていただくことがございます。これらの目的以外で、お客様環境の OneDrive for Business およびテナントの設定情報を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 本サービスで実行される OneDrive for Business プロビジョニングおよび、モニタリングジョブが 3 営業日連続して実行されない状態が継続した場合、ダウンタイムが発生したとみなします。 ② 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 ・ 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

	- Office365、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
補償内容	ダウンタイムが発生した場合、影響を受けた当該暦月の月額料金の 10%を返還します。 ※補償事由が複数回発生した場合においても、本サービスを利用するため実際に支払った当月の利用料金総額を上限とします。 ※ 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。

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。
- 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

- OneDrive for Business に準拠します。

5. ネットワーク

- インターネットおよび、OneDrive for Business に接続できる環境である必要があります。
- 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あります。
- ・ 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

- ・ プロビジョニング、モニタリング機能共に以下を目安とし、ベストエフォートでの提供となります。
 - プロビジョニング機能：3 時間あたり 100 名の OneDrive for Business の展開
 - モニタリング機能：週次での各種レポート出力

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

- ・ 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させていただきます。
 - 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。
- ・ 申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上

2021 年 9 月 1 日 改定