OnePortal Modern サービス仕様書

この OnePortal Modern 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「OnePortal Modern」(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	
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 サポートデスクへの問い合わせ担当者	5
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	_
2.2 障害対応	_
2.3 サービスの運用	
2.4 可用性	
2.5 計画停止	
2.6 補償請求	
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

OnePortal Modern サービス仕様書 Ver.1.7

SB Technology

9.1.3 トライアル利用上の注意点	10
10. 利用開始	11
11. 利用終了	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	

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- ・ 本サービスは、SharePoint Online に対するサイト作成を行うプラットフォームであるプロビジョニングサイト、カスタム Web パーツ、 みやすい解析における当システムの正常性に関する運用・保守をご提供いたします。
- ・ 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
基本メニュー	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。
- ※「基本メニュー」は、プロビジョニング機能、カスタム Web パーツの利用となります。
- ※「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。

■オプションメニュー

メニュー		内容
みやすい解析	サービス利用料	本オプションの利用の対価

- ※「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。
- ※ オプションメニューの契約期間の終了日は基本メニューの契約期間の終了日に合わせた契約となります。

メニュー		内容
Knowledge Bot	サービス利用料	本オプションの利用の対価

- ※「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。
- ※ オプションメニューの契約期間の終了日は基本メニューの契約期間の終了日に合わせた契約となります。
- ※Knowledge Bot に関するサービス仕様は下記リンク先にある Knowledge Bot のサービス仕様書に準拠します。

https://www.softbanktech.co.jp/doc/cloud/ (clouXion に関する約款・仕様書など)

メニュー		内容
ボットノナカミ	サービス利用料	本オプションの利用の対価

- ※「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。
- ※ 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。

メニュー		内容
カテゴリオプション	サービス利用料	本オプションの利用の対価

- ※ 「カテゴリオプション」は、カテゴリ 5 個までは Knowledge Bot のサービス利用料に含まれます。
- ※ 6個以上ご利用になる場合は、10個単位での追加オプションの申込みが必要になります。
- ※ オプションメニューの契約期間の終了日は基本メニューの契約期間の終了日に合わせた契約となります。

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

- · OnePortal 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

<オプションをご契約の場合>

- ・ Knowledge Bot をご契約の場合
 - チャットボット本体
 - ▶ 管理サイトおよびツール
 - ▶ 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)
- ・ みやすい解析をご契約の場合
 - ▶ みやすい解析本体
 - ▶ 管理サイト
 - ▶ マニュアル一式(管理者マニュアル/導入マニュアル)
- ・ボットノナカミをご契約の場合
 - ▶ ボットノナカミコンテンツ一式
- ※ 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。
- · OnePortal Modern 管理者用に、以下の要件を満たすアカウントをご指定ください。
 - ▶ 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。)
 - ▶ 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
- · SharePoint 管理センターのアクセス制御にて下記の設定である必要がございます。
 - ▶ 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。

1.3.3 利用上の注意点

- ・ カスタム Web パーツを配置するカタログサイトを展開頂きます。展開手順は「別紙.初期設定作業」をご確認ください。
- ・ 設計書、テスト仕様書、ユーザー向けのマニュアル等は含まれません。
- ・ 提供するマニュアルは OnePortal Modern 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。

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及び運用担当者 (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
 - ※Office365 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。

SB Technology

- ・ 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

補償内容

賞請求	
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	① ダウンタイムの定義
る障害定義	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、本サービスは 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
	・ 本サービスで展開後のWebパーツ、サイトの利用不能状態
	※ 利用者による設定変更や Office 365 の自動アップデートによる利用不能状態を想 定しております。
	・ 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。

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。

 $(744h\times3,000-8h\times2,000) \div (744h\times3,000)$

≒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。

 $(744h\times1,000-24h\times100) \div (744h\times1,000)$

≒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。
 - ▶ 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 モードでの利用はサポート対象外となります。

- 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。
 - https://sbtoneportal.com
 - https://oneportal-funcapp.azurewebsites.net
 - https://ajax.aspnetcdn.com
 - https://code.jquery.com
 - https://cdnjs.cloudflare.com
 - https://stackpath.bootstrapcdn.com
 - https://oneportalprod.blob.core.windows.net
 - https://static2.sharepointonline.com
 - > https://az416426.vo.msecnd.net
 - https://dc.services.visualstudio.com
 - https://alcdn.msauth.net
 - https://pnptelemetryproxy.azurewebsites.net
 - wv003.sibulla.com
 - wv004.sibulla.com
 - > wl003.sibulla.com
 - wl004.sibulla.com
- ・ 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

- ・ データベースに保存している情報はお客様の契約情報(契約企業情報 (企業名、企業住所)、契約者情報 (契約者名、メールアドレス、部署名)、運用者情報 (運用者名、メールアドレス、電話番号)、Office 365 テナント情報 (管理者アカウント ID、テナント名))のみです。申込書の情報をデータベースとは別に保存している為、データベースの情報に問題が生じた場合も復旧することが可能です。
- ・ 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、ご相談に応じて対応させて頂きます。
- ・
 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ご利用できません。
 - ➤ Teams カスタムアプリ機能
 - ▶ みやすい解析

9.1.3 トライアル利用上の注意点

- ・・トライアルの利用は、申込書の管理者、運用担当者欄に記載の3ユーザー限定です。
- ・ 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

- ・ 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 2022年2月10日 改定