

PlaPi[®]

サービス仕様書

目次

1. サービス概要	6
1.1 サービス概要	6
1.2 サービス利用条件	6
2. サポート体制	9
2.1 サポート時間	9
2.2 サポート窓口	9
2.3 サポート窓口への問合せ方法	9
2.4 サポート範囲	9
2.5 プレミアムサポートプランについて	10
2.6 対応チケットについて	10
3. サービス申込手続き	11
3.1 サービス申込時	11
3.2 サービス変更申込	11
3.3 サービス導入における依頼事項	11
4. サービス料金	12
4.1 サービス料金	12
4.2 請求期間	12
4.3 請求期間（利用料の1年分の支払い手続き）	12
5. サービスレベル	13
5.1 サービスレベル基本方針	13
5.2 適用範囲	13
5.3 サービスレベルの変更	13
5.4 目標達成/未達成時の対応	14
5.5 制限	14
6. サービスレベル目標値基準	15
6.1 サービス時間/可用性	15
6.2 信頼性	15
6.3 性能基準	15
7. 改版履歴	16

商標・登録商標

- PlaPi は、JSOL の登録商標です。
- Microsoft は、米国およびその他の国における 米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Microsoft、またはその他のマイクロソフト製品の名称および製品名は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- 製品名および会社名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

本仕様書について

- 本仕様書に記載している仕様は概要になります。詳細については、契約時にお問合せ下さい。

用語の定義

■本書で使用する用語の定義

用語	説明
サービス利用契約	約款に基づき申込を行い、JSOL から承諾を得ることで発行する本サービスの契約
約款	「PlaPi」の約款
本サービス	約款及び本仕様書で定義するサービス及び付随する情報処理サービス
JSOL/当社	約款及び本仕様書に基づき本サービスを提供する事業者である 株式会社 JSOL
クラウド事業者	パブリッククラウドサービス提供者
利用者	本サービスの利用に関して、JSOL とサービス利用契約を締結した契約者
利用責任者	利用者に属する者であって、本サービス利用に関する責任者
パブリッククラウド (Azure)	日本マイクロソフト株式会社が提供するパブリッククラウド Microsoft Azure。
本番開始日	当サービスをご利用する開始日
JSOL の休日	定められた休日は次の通りです。 ・日曜日 ・土曜日 ・国民の祝日 ・12 月 30 日、31 日、1 月 2 日及び 3 日 ・その他政令で定める日
JSOL 営業日	「JSOL の休日」以外
JSOL 営業時間	9:00～17:30 （24 時間表記）

1. サービス概要

1.1 サービス概要

本サービスは、利用者の商品情報（商品マスタや関連するデータ）をパブリッククラウド上で管理し、公開することで、企業内外で複数のユーザで商品情報を共有して活用できるサービスです。

本サービスでは、情報登録者向け機能、情報参照者向け機能、管理者向け機能を提供します。

1) 情報登録者向け機能

商品情報のカテゴリ作成、商品情報の項目作成、商品情報の登録などの機能と権限を提供します。

2) 情報参照者向け機能

商品情報の検索、参照、データ出力などの機能を提供します。

3) 管理者向け機能

管理者向けにユーザ管理、グループ管理、アクセス権限管理などの機能を提供します。

本サービスご提供機能の詳細やサービス仕様書の最新の情報については、当社の PlaPi ウェブサイトにてご確認ください。

<https://jsol.plapi-product.com/>

1.2 サービス利用条件

本サービスにおける利用条件は以下の通りです。

1) パブリッククラウドのサービス範囲

本サービスで利用するパブリッククラウドサービスの利用規約に準じます。パブリッククラウドサービスの不具合により、利用者業務に支障が生じた場合の責任は、パブリッククラウド事業者が負う責任範囲に限定されます。当サービス契約の際、各パブリッククラウドサービスの契約も事前に確認願います。

2) JSOL サービスにおけるサービス範囲

本サービスで提供するサービス範囲は、本仕様書記載内容に従います。なおパブリッククラウドサービスの都合による不具合が発生した場合、回復後に利用者での動作確認が必要となる場合があります。

3) サービスの有効期間

本サービスの有効期間は、利用契約に記載された有効期間に従います。なお利用者にて当サービスを解除される場合、解除希望日の1ヶ月前までに連絡願います。

4) サービス仕様変更

本仕様書の内容は、随時追加、変更、修正、削除することができるものとします。ただしサービスの仕様変更が利用者の利用に影響を及ぼすと当社が判断した場合、2週間前までに事前通知の上、追加、変更、修正、削除するものとします。

5) 利用者設備

本サービスを利用頂くにあたり、利用者にて準備する設備は、利用者にて運用管理いただくものとします。

6) 利用用途の制限

本サービスは、以下の用途でご利用いただくことはできません。

- ・ 個人情報(特定個人情報を含む)、およびプライバシーに関する情報の管理
- ・ 換金性の高い情報（クレジットカード番号など）の管理
- ・ 重大な事故につながる可能性のある機密情報等の管理

7) 利用者の利用可能回線

- ・ インターネットに接続できる環境が必要です。
- ・ ファイアウォールの設定によって、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プロトコルを利用しています。
- ・ 当社は、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。
- ・ 推奨ネットワーク帯域：100Mbps以上。
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。

8) データ容量

利用者が保存できるデータ容量は、「サービス利用申込書」にて申請した容量、もしくは変更手続きにて申請した容量になります。また、データ通信量は、申請した1ヶ月のデータ容量の3倍を超えるとダウンロード利用の制限をする場合があります。

9) 帳票生成におけるサービス範囲

オプションの帳票生成にて提供する機能は株式会社ルート 42 の提供する Docurain サービスを利用しております。PlaPi より送付したデータについては帳票生成直後に Docurain サービスにて削除されます。帳票生成の提供範囲は Docurain サービスの提供内容に従います。Docurain サービスの都合による不具合が発生した場合、回復後に利用者での動作確認が必要となる場合があります。

10) 契約プランにおけるサービス範囲

PlaPi の契約プランに応じて、利用できる機能が異なります。利用可能な機能の最新の情報については、当社の PlaPi ウェブサイトにてご確認ください。

<https://jsol.plapi-product.com/>

2. サポート体制

2.1 サポート時間

本サービスにおける窓口業務、および各種サービス対応の時間帯は以下の通りになります。対応時間外に発生したお問い合わせについては、翌営業日の 9:00 に受領したお問い合わせとし初回応答いたします。

問合せ受付可能時間	24 時間 365 日
対応時間	JSOL 営業日 9:00 ~ 17:30

2.2 サポート窓口

本サービスの問合せ、契約されたサービスの作業依頼を受け付けます。電子メールでの受付となります。

【照会先】 E-mail : plapi-service@ml.jsol.co.jp

2.3 サポート窓口への問合せ方法

電子メールの内容は、以下にて送付願います。

-
- ・件名：ご相談内容 （ x x x x に関する相談など）
 - ・利用者情報：貴社名、利用者名、連絡先、など
 - ・内容： 相談事項ほか
-

2.4 サポート範囲

以下の内容について問合せを受け付けます。

1) 一般の問合せ

本サービスの機能、使用方法などに関する事項。

2) 障害に関する問合せ

本サービスの障害に関する事項。障害時の問合せについて、障害の現象、障害発生した環境の情報、障害を再現する手順などの情報をご提供頂くと、早期解決に繋がります。

2.5 プレミアムサポートプランについて

有償にてご契約いただくことで、前述の 2.1~2.4 の内容に加えて、以下の対応をご提供いたします。

※価格は PlaPi サービスサイトをご確認ください。

項目	追加されるサポート内容
サポート窓口への問い合わせ方法	電話、WEB 会議
サポート範囲	利用方法についての WEB 会議でのご説明
アクセス数の提供	月 1 回まで、弊社指定指標でのアクセス数の提供

上記の電話、WEB 会議については一月あたり 3 時間を限度といたします。

2.6 対応チケットについて

PlaPi に対してシステムの改修含む作業を依頼する際に、有償の「対応チケット」を購入いただくことで、通常のサポート範囲外のご依頼事項に対して個別に対応をいたします。

※価格は PlaPi サービスサイトをご確認ください。

対応内容は以下のようなものが一例となります。

- ・ 例) 画面表示テキスト内容の変更 (対応可能かどうかは内容確認の上決定いたします。)
- ・ 例) PlaPi の設定変更作業の代行
- ・ 例) 個別ご要望でのアクセス件数やアクセスログの提供

1 対応チケットでの作業時間は 3 時間を目安とし、それを超える場合には複数枚のチケットをご購入いただきます。1 か月の間に購入できる枚数は 5 枚までとし、それを超える作業は別途お見積りの上対応を協議いたします。チケットの有効期限は購入月を含んだ 6 カ月間とし、それを過ぎたチケットについては無効となります。

3. サービス申込手続き

3.1 サービス申込時

新規サービス申込時は、「サービス利用申込書」にて手続きを行います。資料送付先につきましては、新規サービス受付時の JSOL 担当者より連絡します。利用開始可能日については、申込み内容を確認の上、JSOL 担当者よりご連絡致します。

3.2 サービス変更申込

ユーザ数の増減、データ容量の変更など、サービス内容の変更時は、PlaPi サービス画面のメニュー「契約プラン変更」から手続きをお願いします。サービスの変更申込日の翌月からサービス内容を変更します。サービスの変更申込日が月末の 5 営業日前の場合は翌々月にサービス内容を変更します。詳細につきましては、申込み内容を確認の上、JSOL 担当者よりご連絡致します。

3.3 サービス導入における依頼事項

1) 連絡先の提示依頼

JSOL にて障害などを検知した際、利用者への連絡先が必要になります。複数の利用者への連絡をご希望の場合、利用者にて“メーリングリスト”の用意をお願いします。

2) ユーザアカウントの管理依頼

なりすまし防止の観点から、ユーザアカウントは共用せず、1 個人 1 ユーザでの登録をお願いします。管理者向け機能にてユーザ登録・削除が可能です。管理者権限のパスワードリセットについては、サポート窓口までご依頼ください。

4. サービス料金

4.1 サービス料金

サービス利用料金の最新版は PlaPi Web サイトに記載の通りです。ただし、利用者との具体的なサービス料金は申込書に記載の通りです。

<https://jsol.plapi-product.com/>

4.2 請求期間

本サービス開始日が月の途中から開始した場合にも、利用者は 1 ヶ月分のサービス利用料金を支払うものとします。当月分のサービス利用料金を翌月にご請求いたします。支払については、請求書に記載の支払い期日までにお願いします。また、請求書に記載の支払い期日が、金融機関の休業日にあたる場合、その直前の JSOL 営業日を支払期限とします。サービス利用料以外で発生した実費などの費用は、JSOL 指定の金融機関の口座に円貨にて現金一括で振り込む事によりお支払いください。

4.3 請求期間（利用料の 1 年分の支払い手続き）

サービス利用申し込み時に、1 年分のサービス利用料金をまとめて支払うことを選択することができます。その場合、本サービス開始日が月の途中であっても、サービス利用料金は、開始当月分からの 1 年分となります。開始月翌月にご請求いたしますので、請求書に記載の支払い期日までに支払いをお願いします。

また、請求書に記載の支払い期日が、金融機関の休業日にあたる場合、その直前の JSOL 営業日を支払期限とします。

サービス利用料以外で発生した実費などの費用は、JSOL 指定の金融機関の口座に円貨にて現金一括で振り込む事によりお支払いください。

1 年分の支払い手続きを行った場合、基本的にサービス途中での変更手続きは受け付けません。ただし、業務上必要と考えらえるユーザ数の追加やデータ容量の追加に関しては、「4.2 請求期間」の通り、1 ヶ月単位で請求する形で受け付けますので、JSOL サポート窓口へご相談ください。

5. サービスレベル

5.1 サービスレベル基本方針

- ・当社が定める本サービスのサービスレベル指標値は、以下の通りです。
- ・サービスレベル指標値は、サービスレベルを保証する指標ではなく、本サービスに関する当社の努力目標を定めたものであり、サービスレベル指標値を下回った場合でも、当社は損害賠償その他いかなる責任も負わないものとします。
- ・目標基準値に対する実績は年次で評価を行います。評価の結果を受けて必要に応じて基準値の見直しまたは目標達成のための改善対応を利用者に報告するものとします。

■ 主要なサービスレベル指標値

項番	種別	サービスレベル 評価値の詳細	目標基準値
1	サービス時間/可用性	サービス時間	24 時間 365 日 (計画停止/緊急メンテナンスを除く)
2		計画停止予定通知	14 日前までにメール通知
3		サービス稼働率	99%以上
4	信頼性	平均復旧時間	1 営業日以内
5		障害通知	3 営業時間以内にメール通知
6	性能基準	レスポンスタイム	平均 5 秒以内

5.2 適用範囲

サービスレベルを適用するサービスの範囲は本サービス仕様書にて定義された範囲とします。

5.3 サービスレベルの変更

サービスレベルは恒久的なものではなく、実績評価に基づいて問題点を把握するとともに、必要に応じて目標基準値の変更・追加・削除を行うものとします。

5.4 目標達成/未達成時の対応

実績が目標基準値を下回った場合、減額/返金等を行わないものとします。また、実績が目標基準値を上回った場合のインセンティブも設けないものとします。実績が目標基準を下回った場合、以下のいずれかの対応を実施します。

- ・ 目標を達成するための改善対応を行う。
- ・ サービス内容の変更又は目標基準値の見直しを行う。

5.5 制限

本サービスレベルは以下の場合には適用されません。

- ・ JSOL が合理的な方法で制御不能な要因（自然災害、テロ等）によるパフォーマンス上の問題、可用性の問題。
- ・ 本サービスとして提供される以外のサービス、ハードウェアやソフトウェアに起因する問題。
- ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止
- ・ 第三者の攻撃に伴う障害
- ・ 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- ・ 当社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限事項
- ・ 当社で採用している第三者製のソフトウェアの不具合
- ・ 利用者および利用者環境起因によるアクセス遅延

6. サービスレベル目標値基準

6.1 サービス時間/可用性

1) サービス時間/計画停止

本サービスを提供する時間帯は 24 時間 365 日（計画停止/緊急メンテナンスを除く）とします。
計画停止期間は、停止日の 14 日前までに連絡先へ電子メールで連絡します。

2) サービス稼働率

本サービスにおけるサービス稼働率の目標基準は月間稼働率 99%とします。
本サービスにおける月間稼働率の算出式は以下とします。

$$\begin{aligned} \text{月間稼働率(\%)} = & \\ & ((\text{月のメンテナンス期間を除いた時間(分)} - \text{ダウンタイム※(分)}) \\ & \quad / \text{月のメンテナンス期間を除いた時間(分)}) * 100 \end{aligned}$$

※ダウンタイムは計画停止期間を除く 5 分以上アプリケーションが処理を実施できなかった時間の月合計とします。瞬断や一時的な処理遅延は含みません。

6.2 信頼性

1) インシデント

本サービスの障害対応における目標基準値は以下とします。
障害発生時の平均復旧時間は 1 営業日以内とします。
障害発生時の通知までの時間は障害検知から 3 営業時間以内とします。

6.3 性能基準

1) レスポンスタイム

本サービスのレスポンスタイムにおける目標基準値は平均 5 秒以内とします。
本サービスにおけるレスポンスタイムの算出式は以下とします。

$$\text{レスポンスタイム} = \text{月の全リクエスト応答時間合計} / \text{月の全リクエスト数}$$

7.改版履歴

版数	改定日	変更内容
v20181217	2018/12/17	初版発行
V20190801	2019/8/1	サービスリリースに向けた改定
V20190902	2019/9/2	4.2 請求期間、および 4.3 請求期間（利用料の1年分の支払い手続き）改定
V20210129	2021/1/29	1.2 サービス利用条件の改定