

ReportConnection II for クラウド サービス仕様書

1. サービスの提供者

本サービス仕様書は、お客様(以下「甲」といいます。)に対して株式会社日立システムズ(以下「乙」といいます。)が提供する ReportConnection II for クラウド (以下「本サービス」といいます。)の内容、提供方法について記述したものです。

2. サービス概要

乙は、甲に対し、以下に示す ReportConnection II for クラウドのサービスを提供します。

本サービスは、「Service Level Agreement (S L A)」に定める運用基準に基づき提供されます。尚、本サービス開始後、甲の依頼による本サービスの内容、運用基準等の変更及びサービス仕様書に定めのない事項については、別途見積致します。また、その場合の費用については乙の請求に従い甲にお支払い頂くものとします。

(1) サービス商品名

	サービス区分	サービス商品名	備考
1	ReportConnection II for クラウド	・ ReportConnection II 利用ライセンス ・ ReportConnection II ソフトウェア初期設定サービス ・ バックアップ代行サービス ・ ReportConnection II ソフトウェアサポートサービス	
2	オプションサービス	・ 管理者機能操作教育サービス ・ 本部機能操作教育サービス	

① ReportConnection II for クラウド 概要

・ ReportConnection II 利用ライセンス

日立システムズデータセンター内に設置した仮想サーバと ReportConnection II ソフトウェアの利用ライセンスをご提供します。

Edition により、ご利用いただける拠点数、ユーザ数の上限が異なります。

・ ReportConnection II ソフトウェア初期設定サービス

日立システムズデータセンター内に設置したサーバに、ReportConnection II の初期セットアップを行います。

サーバの OS、データセンター内のネットワーク設定、ReportConnection II ソフトウェアの初期セットアップを行います。

マスタデータの設定は、本サービスに含まれません。甲において実施いただきます。

・ バックアップ代行サービス

ご契約頂いた ReportConnection II ソフトウェアのデータ領域をバックアップします。

バックアップされたデータを戻す場合は、甲のご指示により、乙指定のフォルダに戻します。

リストアの受付は「ReportConnection II ソフトウェアサポートサービス」の対応時間内とします。また、すべてのデータをリストアするものとし、一部データのみでのリストア対応は含まれません。

本サービスは、甲作業の代行サービスであり、データの内容、業務との同期を保証するものではありません。

バックアップ実施時間：1回/日

保存世代：1世代（最大で1日前の状態までリストアされます。）

・ ReportConnection II ソフトウェアサポートサービス

乙は、ReportConnection II に関する甲の問い合わせに対し、乙が別途甲に提供する「利用ガイド」(以下単に「利用ガイド」といいます。)に定める方法にて回答します。なお甲は、問い合わせを行う場合は、乙のサービス窓口に対し利用ガイドに定める方法で行うものとします。

乙は甲に対し、ReportConnection II ソフトウェアの改良版を提供します。なお改良版とは、対象ソフトウェアに対し「機能の改善と追加」「性能の改善」または「問題点の改善」が施されたものをいいます。

改良版のセットアップは、甲の指示に基づき、乙が実施します。

ReportConnection II ソフトウェアサポートサービスの作業内容については、別紙、「ソフトウェア保

守サービス サービス仕様書」によるものとします。

② オプションサービス概要

・管理者機能操作教育サービス

乙の作業員が甲指定の場所へ出張し、管理者に必要な事項の説明、およびマスタ作成方法の説明を行います。(2時間、1回)

操作方法に関する説明は対象外となります。

・本部機能操作教育サービス

乙の作業員が甲指定の場所へ出張し、本部機能の操作教育を行います。(3時間×1回)

操作教育に必要な、会場、機器は甲においてご準備願います。

支店機能の操作教育については対象外となります。

3. サービス開始条件

(1) 甲の事前準備等

本サービス利用にあたり甲に実施していただく事項は以下の通りとします。

・本サービスを利用するための甲設備の準備

本サービスを利用するためのパソコン、インターネット環境等は、甲にご準備いただきます。

パソコンの動作環境は以下の通りとします。

	項目	内容
1	OS	Microsoft Windows 7 Professional、Enterprise、 Ultimate Edition (32bit 版/64bit 版) ※1 Microsoft Windows 8.1 Pro、Enterprise Edition (32bit 版/64bit 版) Microsoft Windows 10 Pro、Enterprise Edition (32bit 版/64bit 版) ※1 本部機能を使用する場合は、ユーザーアカウント制御を通知しないに設定する必要があります。 ※ Global Edition 製品では、日本語 OS、英語 OS に対応します。
2	Web ブラウザ	Microsoft Windows 7 の場合 Internet Explorer 9.0、10.0、11.0 Microsoft Windows 8.1 の場合 ※1 Internet Explorer 11.0 Microsoft Windows 10 の場合 ※2 Internet Explorer 11.0 Microsoft Edge (支店機能のみ対応) ※3 ※ Internet Explorer で本部機能を使用する場合は、セキュリティレベルを「中以下」に設定する必要があります。 ※ いずれの OS においても Internet Explorer は 32bit 版のみサポートします。 ※1 デスクトップ環境からの利用をサポートします(Metro 環境はサポート対象外)。 ※2 仮想デスクトップ環境、タブレットモードはサポート対象外となります。 ※3 Microsoft Edge は支店機能(提出のみ実施するユーザー向け)のみ対応します
3	メモリ	32bit 版 OS の場合 1GB 以上 (2GB 以上推奨) ※1 64bit 版 OS の場合 2GB 以上 ※1 Microsoft Excel 2016 を使用する場合は 2GB 以上必須。
4	ディスク容量	利用中の OS や Microsoft Excel の稼働要件を満たしているものとします。 また、本部機能を使用する場合は以下の空き容量が別途必要です。 Microsoft Windows 7 (32bit 版)の場合 1.2GB Microsoft Windows 7 (64bit 版)の場合 2.1GB Microsoft Windows 8.1, 10 の場合 600MB 上記は必須要件であり、2GB(32bitOS)、4GB(64bitOS)以上の空き容量がある動作環境を推奨します。
5	ディスプレイ	解像度 XGA(1024 x 768)以上、High Color(65,536 色)以上

6	Microsoft Excel	<p>Microsoft Excel 2007 Microsoft Excel 2010 Microsoft Excel 2013 Microsoft Excel 2016</p> <p>※対応ファイル形式は「xls、xlsx、xlsm」となります。 ※いずれの OS においても 32bit 版の Excel のみサポートします。 ※Global Edition 製品では、日本語版と英語版の Excel に対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・xls、xlsm 形式でマクロを利用する場合、すべてのマクロの動作について保証していません。マクロの使用については、事前に動作確認を行った上で使用してください（なお、シートのマクロは引き継ぐことができません）。 ・Excel の機能であるブックの保護は利用できません。 ・合計値の集計は 10 桁までの整数を推奨します。 ・言語切替機能を利用する場合は、英語 OS では、日本語で記述されたファイルや日本語のファイル名を扱うことはできません。 ・対象のデータが大量にある場合、集計処理速度が極端に遅くなる可能性があります。より快適に集計処理を動作させるために CPU、メモリ性能が高いクライアントのご利用を推奨します。
7	通信機器	インターネット接続が可能であること。

※上記の動作環境を甲が変更したことに起因し、本サービスが利用できなくなった場合、乙は一切責任を負いません。

※上記条件を満たす場合でも、利用者様固有の環境によっては、すべての機能がご利用頂けない場合もございます。ご了承下さい。

- ・本サービスを利用するためのプロバイダ契約、回線使用料金の負担
本サービスを利用するためのプロバイダ契約、回線使用料金については甲にてご負担頂きます。
- ・本サービスを利用するための甲設備の利用環境設定
本サービスを利用するためのパソコン、インターネット環境等は、甲にて利用環境を設定頂きます。
また、インターネット環境は、本サービスを使用するに当たって必要十分な通信帯域が確保できているものと致します。
本サービスを利用するためのソフトウェア（集計ツール、ActiveX）のインストールは、甲にて実施頂きます。
- ・本サービスを利用するための甲設備の運用
本サービスを利用するための甲設備の運用は、甲にて運用いただきます。

4. サービス提供時間

「Service Level Agreement (S L A)」に定めたサービス提供時間と致します。

5. データの保持期間

お客様により ReportConnection II に登録されたデータは、過去データとして 1 年分を保持するものとし、13 ヶ月経過した時点で削除致します。

また、データは最大 5GB 保持するものとし、最大容量を超えたことが確認された場合は、事前に甲へ通知のうえ、データの保持期間に関らず、過去データの一部を削除致します。

データの保持について、乙は責任を負わないものと致します。ご了承下さい。また、本サービス利用終了後は、データの保持は行わないものと致します。

6. 乙からの提供物

乙が本サービスで提供する提供物は以下の通りとします。

	提供物	数量	提供予定時期	提供方法	備考
1	報告書集計システム操作説明書本部編	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	
2	報告書集計システム操作説明書支店編	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	
3	報告書集計システム操作説明書管理者編	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	
4	報告書集計システムメッセージ一覧	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	
5	集計ツール操作説明書	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	

7. ソフトウェアの提供

以下の方法で提供致します。

	提供物	数量	提供予定時期	提供方法	備考
1	集計ツール	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	本部機能をご利用の場合
2	ActiveX	1	申込完了から 3営業日	ダウンロード	本部機能をご利用の場合

上記のうち提供方法が「ダウンロード」と記載されている場合、別途乙が指定するアドレスより、甲にてオペレーションいただくものと致します。

提供予定時期は、標準的な期間です。申込み状況等により日数がかかる場合がありますのでご了承ください。

8. 作業・責任分担

○：作業・責任主体、△：支援、－：対象外

	作業分類	作業内容	甲	乙	備考
1	準備、 導入	パソコン、インターネット環境等の準備	○	－	
2		ReportConnection II の初期セットアップ	－	○	
3		集計ツール、ActiveX のインストール	○	－	
4		マスタデータの登録	○	－	
5		管理者機能操作教育	(△)	(○)	管理者機能操作教育サービスをご利用の場合のみ行います。
6		本部機能操作教育	(△)	(○)	本部機能操作教育サービスをご利用の場合のみ行います。
7	運用	マスタデータの更新	○	－	
8		OS パッチ (WindowsUpdate) の適用作業	△	○	※1 (表外下を参照)
9		ReportConnection II の改良版セットアップ作業	△	○	※1 (表外下を参照)
10	バックアップ	ReportConnection II のデータバックアップ実施	△	○	
11	問い合わせ、 回答	ReportConnection II に関する問い合わせ対応	－	○	予め登録された甲のご担当者からの問い合わせに対し受付を行います。
12		調査資料の採取	○	－	乙からの依頼に基づき、調査資料を採取いただき、乙指定の宛先へ送付していただきます。
13		甲への連絡 (メンテナンス、障害等の連絡を含む)	－	○	予め登録された甲連絡先へ連絡を行います。

14	障害対応	甲への連絡（メンテナンス、障害等の連絡を含む）	—	○	予め登録された甲連絡先へ連絡を行います。
15		甲以外への連絡（メンテナンス、障害等の連絡を含む）	○	—	甲以外の利用者がある場合は、甲から連絡するものとします。
16		障害の検知	○	—	※2（表外下を参照）
17		ReportConnectionⅡサーバの復旧	—	○	※3（表外下を参照）
18		ReportConnectionⅡソフトウェアの復旧	—	○	※3（表外下を参照）
19		集計ツール、ActiveXの再インストール	○	—	
20		バックアップデータのリストア	△	○	※4（表外下を参照）

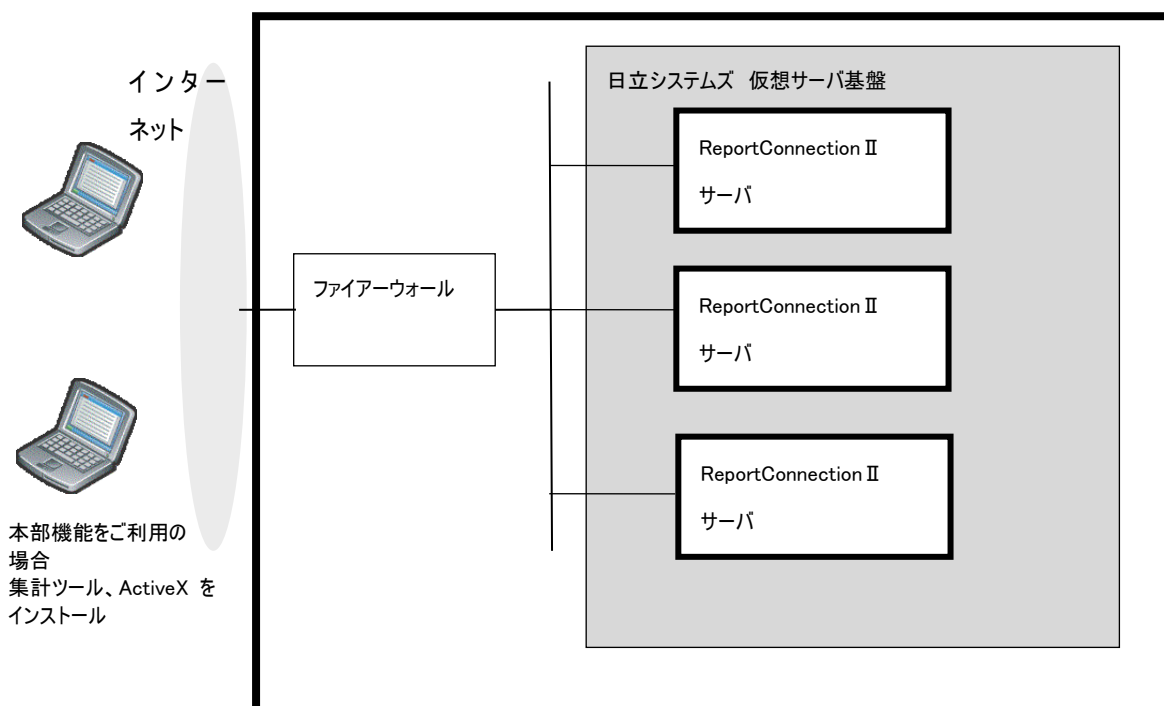
- ※1 適用、セットアップ作業は、原則、乙にて定めた運用仕様（実施日時等）に基づき実施します。
- ※2 本サービスでは、監視システムによる監視は行いません。甲からの連絡に基づき障害対応を行うものとします。
- ※3 初期導入時点（上記7. 作業・責任分担表の項番2の当社作業範囲）までとなります。甲にて追加、変更された環境、データ等は復旧されません。
- ※4 最新のバックアップデータでリストアを行います。バックアップ後に追加、更新されたデータについては復旧されません。甲において再度追加、更新いただくものとします。復旧結果については、乙は責任を負わないものとします。ご了承ください。

9. その他

- ・パスワードについて
パスワードは、甲の責任において管理いただくものとします。
- ・監査依頼（センタの立ち入り、資料の提出等を含む）には対応しないものとします。
- ・本サービスへの接続回線はベストエフォート型サービスとなります。通信帯域について、乙は責任を負わないものと致します。
- ・甲の要件にあわせた個別機能の追加は実施しないものとします。

別紙1

1. ReportConnectionII for クラウドの概要



ReportConnection II for クラウド Service Level Agreement (SLA)

第1条 (契約におけるSLAの範囲)

(1) SLA対象サービス

ReportConnection II for クラウド

(詳細は、ReportConnection II for クラウドサービス仕様書記載のとおりとします。)

第2条 (サービス提供時間帯)

本契約に基づき、当社が提供するサービス提供時間帯は、以下のとおりとします。

(1) サービス提供時間帯：24時間365日(計画停止を除く)

ただし、時間帯により提供するサービスの範囲が異なります。(下表参照)

項番	サービス内容	基準値(設定値)
1	・ReportConnection II for クラウド (項番2に含まれるサービスを除く)	24時間365日 (計画停止および定期的なメンテナンス時間帯を除く)
2	・ReportConnection II ソフトウェア初期設定サービス ・バックアップ代行サービス ・ReportConnection II ソフトウェアサポートサービス	平日9:00~12:00 13:00~17:00 ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び当社が定める休日を除きます (以下、当社営業時間と呼称します)
3	・障害、異常に対する復旧作業	当社営業時間
4	・管理者機能操作教育サービス(オプション) ・本部機能操作教育サービス(オプション)	当社営業時間

(2) 計画停止

サーバメンテナンスのため、毎月1回サービスが停止します。サーバメンテナンス日および時間については、利用開始ページのお知らせ画面にて通知を行います。

その他の日程で、サービス停止を伴う作業が必要となった場合には、作業実施日の3日前までに利用開始ページのお知らせ画面にて通知を行います。ただし、当社が緊急と判断した場合は、事前にお客様に通知することなく、サービスの全部または一部を停止することがあります。

第3条 (SLAの設定)

(1) 本サービスのSLAを以下の通り設定します。

本サービス品質がSLA設定値を下回る場合は、当月サービス料金の返還申し入れに応じます。

返還額の上限は、減額の対象となる状況が発生した当月に、当社からご請求するサービス料金の10分の1を上限とします。

項番	サービス項目名	サービス項目の説明	基準値(設定値)
1	サービス提供時間帯	サービスが利用可能な時間	24時間365日 ただし、計画停止および定期的なメンテナンス時間帯を除く
2	障害対応時間帯	障害対応を行う曜日、時間帯	当社営業時間
3	障害復旧時間	障害が発生してから復旧までに要する時間	8営業時間
4	障害通知時間	障害通知時間=障害を検出し、障害状況の一報を通知するまでの時間	3営業時間 (当社営業時間内に検知の場合)
5	計画停止の通知	定期的な保守停止の連絡を実施	3日前までに利用開始ページのお知らせで通知 ただし、緊急作業時を除く
6	通信の暗号化	システムとやりとりされる通信の暗号化	日本ベリサイン社提供のセキュア・サーバIDによるSSL通信を実施
7	サーバのセキュリティ対策	サービス提供サーバのセキュリティ対策	ファイアウォールによる通信ポートの制限およびウイルス対策ソフトによる常時ウイルス監視を実施
8	情報取扱い環境	当社におけるデータ取扱環境	静脈認証およびICカードによる入室管理を実施し、取扱者を制限

※定期的なメンテナンスとは、ReportConnectionⅡのデータ領域のバックアップ、および一定期間経過した過去データの削除を指します。データの保持期間については、ReportConnectionⅡ for クラウドサービス仕様書に定めた期間と致します。

※障害とは、全ての機能が連続して1時間以上利用できない場合とします。

※障害発生の起点時間は、お客様からの申告により当社が障害と認知した時点、または、当社からお客様に障害の通知を行った時点とします。

※お客様への障害通知は、利用開始ページのお知らせで通知、または、事前登録されている担当者へメール送付により、実施するものとします。

※復旧完了の時間は、当社が問題の回復を認知、または代替手段の提供を行った時点とします。

第4条 (SLAの適用外)

- ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・ データの欠損や損失を伴う障害
- ・ サーバで稼働する当社の製造に係らないソフト、OSに起因する障害
- ・ 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
- ・ その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象

第5条 (SLAの変更)

- (1) 当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に通知を行います。

— 以 上 —