

バックオフィス業務支援ソリューション
「ClimberCloud」サービス仕様書

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・ビジネスブレインズ

第11版 2022年2月18日

目次

1. はじめに	4
1.1. 改定情報	4
1.2. 本書の位置づけ	4
1.3. 関連文書	4
2. サービス概要	5
3. サービス仕様	5
3.1. サービス構成	5
3.1.1. 項目	5
3.1.2. 動作環境	5
4. サービス品質	5
4.1. SLO (Service Level Object)	5
4.1.1. 概要	5
4.1.2. サービス提供時間	5
4.1.3. 可用性基準	6
4.1.4. 障害対応	6
4.1.5. 適用除外事項	6
4.2. セキュリティ対策	6
4.2.1. ネットワーク・セキュリティ	6
4.2.2. サーバ・セキュリティ	6
4.2.3. アプリケーション・セキュリティ	6
4.2.4. 脆弱性診断	7
4.3. バックアップとリストア	7
4.4. 監視	7
5. サービス新規申込・変更・解約	7
5.1. サービス新規申込	7
5.2. サービス契約変更	8
5.3. サービス解約	8
6. 利用料金	8
6.1. 料金体系	8
6.2. 請求/支払方法	9
7. 保守サポート	9
7.1. 保守範囲	9
7.2. 標準サービス保守範囲	9
7.3. 保守窓口	9
7.4. お問い合わせ例	10
8. メンテナンス	10
8.1. 定期メンテナンス	10
8.2. アップデート・パッチ対応(バージョンアップ含む)	10

8.3. OS に関するアップデート・パッチ適用	10
8.4. 障害対応	11
9. その他	11
9.1. 制限及び留意事項	11
9.2. 外部サービスの利用	11

1.はじめに

1.1. 改定情報

変更年月日	変更内容
2019年10月1日	初版
2020年6月11日	保守窓口の名称を「Climberサポートデスク」に変更
2020年10月20日	特約店に関する記載を追記
2020年11月10日	制限及び留意事項を改定
2021年3月30日	月額プラン、年額プランについて追記
2021年8月6日	請求書の発行タイミングについて追記
2021年9月14日	UTMの導入について追記
2021年9月27日	サーバ・セキュリティについて追記
2021年12月9日	動作環境について追記
2022年2月14日	サービス契約変更について追記
2022年2月18日	サービス概要の修正、請求/支払方法について追記

1.2. 本書の位置づけ

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・ビジネスブレインズ（以下「当社」という。）が提供するバックオフィス業務支援ソリューション「ClimberCloud」サービス（以下「本サービス」という。）の提供するサービス仕様をまとめたものです。本書は以下の方を想定して記載しています。

- 本サービスの利用を検討されている方
- 本サービスの契約が成立して利用を開始されている方（以下「契約者」という）
- 特約店の方（以下「特約店」という）
- 特約店を経由した契約者の方（以下「特約店契約者」という）

1.3. 関連文書

ドキュメント名称	内容	掲載場所
バックオフィス業務支援ソリューション「ClimberCloud」サービス 利用規約（以下「サービス利用規約」という）	本サービスの利用規約を定めています。	ClimberCloudホームページ
バックオフィス業務支援ソリューション「ClimberCloud」料金	本サービスの利用にかかる提供料金を定めています。	ClimberCloudホームページ 特約店契約

2. サービス概要

- 本サービスは、クラウド上で「PandoraClimber」を提供するクラウドサービスです。
- 本サービスでは、クラウド基盤としてNTTコミュニケーションズ 社の Smart Data Platformサービスを利用します。
- 本サービスでは、契約者・特約店契約者専用のサービス利用環境を提供します。
- 契約者・特約店契約者専用のサービス利用環境については従量課金となります。
- 最低契約期間は1ヶ月となります。
- 本サービスは、ISO27001(ISMS)に準拠しています。
ISO27001 (ISMS) : 情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格。情報資産の保護、利害関係者からの信頼を獲得するための“セキュリティ体制の確保”を目的に、基準となるべき手順を体系的に整理するもの。

3. サービス仕様

3.1. サービス構成

3.1.1. 項目

- 電子取引
- 電子データ保存
 - スキャン書類
 - 帳簿
 - 書類（電子帳票・タブレット帳票・CSV帳票）

3.1.2. 動作環境

ClimberCloudホームページ記載の動作環境の限りで動作するものとし、他の動作環境で動作することを保証しないものとします。

4. サービス品質

4.1. SLO (Service Level Object)

4.1.1. 概要

本サービスは以下のサービスレベルを目標と定めて運用しています。

4.1.2. サービス提供時間

24 時間365 日（保守サポート対応時間および適用除外事項を除く）

4.1.3. 可用性基準

当社は本サービスの月間稼働率として99.9%以上使用できるよう努力します。

4.1.4. 障害対応

本サービスの障害発生時の復旧について、下記を達成できるよう努力します。

プラン	プラン概要
RPO（目標復旧地点）	最終バックアップ完了時
RTO（目標復旧時間）	当社3営業日以内
RLO（目標復旧レベル）	最終バックアップ完了時

4.1.5. 適用除外事項

本項記載の適用除外項目は、サービス利用規約「第4章 提供条件等」に準拠いたします。

4.2. セキュリティ対策

本サービスが提供するセキュリティ対策は以下のとおりです。

4.2.1. ネットワーク・セキュリティ

当社にて外部からの不正アクセスを防止するため、IDS（不正侵入検知システム）・IPS（不正侵入防止システム）を含んだUTM（統合脅威管理）を導入しています。またプロトコル・ポート・送信元アドレスなどを組み合わせたファイアウォールルールを策定して承認されたトラフィックのみを許可するようにしています。なお本サービスの通信ネットワークは、SSL/TLS（HTTPS）によりインターネット上の通信を暗号化しています。

4.2.2. サーバ・セキュリティ

クラウド用のアンウィルスソフトウェアを導入しすべてのサーバでウィルス対策をしており、定期的なセキュリティパッチ適用をしています。またデータベースは、テナントごとに論理的に分離しており暗号化をしています。運用においては、サーバ運用担当者ごとにアカウント管理を行っています。

4.2.3. アプリケーション・セキュリティ

本サービスが提供するアプリケーション・セキュリティは以下のとおりです。

機能	説明
グローバルIP制御	本サービスにログインできるグローバルIPアドレスの制御
パスワードポリシー	パスワードの複雑度制御、有効期限、再利用制限、入力試行回数の制御
アクセス権限制御	コンテンツ毎に利用できるパーミッションを設定し、ユーザが利用できるコンテンツの制御
ロール権限制御	機能毎に利用できるロールを設定し、ユーザが利用できる機能の制御

4.2.4. 脆弱性診断

本サービスは定期的に第三者機関の脆弱性診断を受診しています。発見された脆弱性については当社の判断にて適宜対応をしています。

4.3. バックアップとリストア

本サービスのバックアップと復元（リストア）機能は以下のとおりです。

機能名	内容
バックアップの頻度	毎日
バックアップの方法	増分バックアップ
バックアップの世代管理	7 世代
バックアップの時刻設定	毎日 22:00
復元（リストア）	正常にバックアップが取得できている直近のバックアップデータから、ファイルや設定データ等を復元（リストア）することができます。弊社にて復元（リストア）作業を行います。すべてのデータがバックアップ時点のものに復元されます。

4.4. 監視

- 死活監視：監視ツールを利用して本サービスで利用している各サーバの ping 監視を行なっています。
- リソース監視：各サーバの CPU 使用率、メモリ使用率・HDD 使用率について監視を行なっています。

5. サービス新規申込・変更・解約

5.1. サービス新規申込

- 本サービスをお申し込みされる方は、本サービスのホームページ「サービス申し込み」、もしくは所定の書類より申し込みしてください。
- 最低契約期間は1ヶ月となります。最低契約期間は最初の契約開始日から起算し1ヶ月とし、変更契約、追加契約等が発生した場合についても最低契約期間に変更はありません。（月額プランの場合）
- 最低契約期間は1年間となります。最低契約期間は最初の契約開始月から起算し1年間とし、変更契約、追加契約等が発生した場合についても最低契約期間に変更はありません。（年額プランの場合）
- 当社もしくは特約店の定める日までに契約者から別段の意思表示がない場合、契約期間は1月毎に自動更新されます。（月額プランの場合）
- 当社もしくは特約店の定める日までに契約者から別段の意思表示がない場合、契約期間は1年毎に自動更新されます。（年額プランの場合）
- 本サービスの利用申込により、サービス利用規約に同意したものとみなします。

- 申込完了後、最短10営業日程度で利用可能になります。
- オプション等がある場合、当社にて別途ヒアリングをさせて頂く場合がございます。
- サービス新規申込については、株式会社日立システムズの「オープンクラウドマーケットプレイス」（以下「オープンクラウドマーケットプレイス」という。）を利用頂くことができます。

5.2. サービス契約変更

- サービス利用開始後、契約内容（オプションの追加申し込み及び数量変更のみに限定）や契約者情報の変更が可能です。契約内容の変更をお申し込みされる方は、「オープンクラウドマーケットプレイス」より変更の手続き、もしくは所定の書類より申し込みしてください。契約者情報の変更についても「オープンクラウドマーケットプレイス」より変更の手続き、もしくは所定の書類を提出してください。
- サービス内容変更申込により月額使用料が変更された場合、サービス変更日に関わらず、サービス変更月当月より変更したサービスメニューの月額使用料が適用されます。（月額プランの場合）
- サービス内容追加申込により契約内容追加（オプションの追加申し込み及び利用機能の追加）された場合、既存契約の契約終了月に合わせるものとします。契約内容追加分の初年度年額料金は、月割し、利用開始月に請求いたします。（年額プランの場合）
- オプション費用は機能を実現するプログラムを配布するため、過去データ移行作業等のスポット作業で利用した場合、原則途中解約はできません。

5.3. サービス解約

- 月単位で本サービスを解約することができます。（月額プランの場合）
- 年単位で本サービスを解約することができます。（年額プランの場合）
- 本サービスを解約する場合は、「オープンクラウドマーケットプレイス」より解約の手続き、もしくは所定の書類を提出してください。
- サービスを解約する場合、利用期間終了日の翌営業日以降に本サービスへのお客様接続を不可とし、登録されている情報はすべて当社が削除するものとします。また、データ消去・破棄証明書等は発行できません。
- 月の途中で解約される場合については、当月基本料・利用料を請求いたします。（月額プランの場合）
- 年の途中で解約される場合については、年額料金の返金はございません。

6. 利用料金

6.1. 料金体系

本サービスの料金は以下を参照ください。

- 契約者：本サービスのホームページ「料金」
- 特約店：特約店契約
- 特約店契約者：特約店と取り決めた料金

6.2. 請求/支払方法

- 契約の申込、サービス利用設定完了後、サービスを開始します。
- 本サービスを利用した月の月額利用料を翌月に請求処理いたします。（月額プランの場合）
- 本サービスを利用した月に年額利用料を請求処理いたします。（年額プランの場合）
- 契約単位は月毎になります。日割り計算などは行いません。（月額プランの場合）
- 契約単位は年毎になります。契約追加の場合を除き、月割り計算などは行いません。（年額プランの場合）
- 年額プランでは、利用量を超過した場合、契約満了月に超過料金を算出し、請求処理いたします。
- 利用量に満たなかった場合でも返金はありません。（年額プランの場合）
- サービス開始月より料金が発生します。
- お支払い期限は、請求書発行月の翌月末（末日が土・日曜・祝日にあたる場合は、前営業日）になります。
- 請求書の発行は、当社7営業日程度となります。ClimberCloudより送付の場合、請求書の到着は10営業日程度となります。
- 初期費用の請求は、初回請求書と同じタイミングで発行いたします。
- 請求については、「オープンクラウドマーケットプレイス」を利用することがございます。ご請求にあたっては「オープンクラウドマーケットプレイス」のフロー・規約等に同意・準拠頂くものとします。
- 特約店契約者は、特約店と取り決めた支払方法で特約店の定める期日までに特約店へ支払いをするものとします。
- ClimberCloud利用料の請求書は、ClimberCloudを利用した送信となり、紙による請求書発行は実施しておりません。（オープンクラウドマーケットプレイスからの請求を除く）

7. 保守サポート

7.1. 保守範囲

本サービスの保守範囲は、以下の通りとなります。

7.2. 標準サービス保守範囲

項番	対象	サポート対象	説明
1	ClimberCloud	保守対象	当社が提供するソフトウェアです。

7.3. 保守窓口

内容	サポート対象
保守窓口	Climberサポートデスク（以下「サポートデスク」という。）
対応時間	■ 月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始、当社の休業日を除く）の 9:00～12:00、13:00～17:45

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 17:00 以降受付分は翌営業日対応となります。 ■ 電話による対応はできません。
連絡方法	メールでの受付

注釈:

- サポートデスクへの問い合わせは、契約時にご登録いただいた窓口担当者様のみとなります。
- お問い合わせに関する当社での対応は、上記対応時間での対応となります。

7.4. お問い合わせ例

内容	お問い合わせ内容例
各種手続き及び手続き方法に関するお問い合わせ	各種手続き方法についてなど
サービス仕様に関するお問い合わせ	ClimberCloudの操作方法など
障害確認のお問い合わせ	本サービスが正常に利用できないなど

8. メンテナンス

8.1. 定期メンテナンス

- 毎週土曜日・日曜日及び祝日において、定期メンテナンスを実施する場合があります。
- ClimberCloudサービスの停止をとまなうメンテナンス作業を行う場合は、原則として1営業日前までに通知します。ただし、緊急時などやむを得ない場合は、この限りではありません。
- メンテナンスの通知は、本サービスの「お知らせ」よりいたします。
- 毎月第4日曜日については、ClimberCloudのサービス停止をとまなうメンテナンス作業を実施します。こちらについては通知をいたしません。

8.2. アップデート・パッチ対応(バージョンアップ含む)

- ClimberCloudのアップデート・パッチ適用については、緊急度の高いものに限り、当社にて実施いたします。
- パッチ適用/アップデートに関する緊急度の高さは、当社内での判断となります。

8.3. OS に関するアップデート・パッチ適用

- OS のアップデート・パッチ適用については、緊急度の高いものに限り、当社にて実施いたします。
- パッチ適用/アップデートに関する緊急度の高さは、当社内での判断となります。

8.4. 障害対応

- 契約者・特約店契約者で認知した障害については、本サービスのサポートデスクへ連絡ください。当社で障害調査を実施し、障害であると判明した場合は、当社にて障害対応いたします。ご連絡前に一次切り分け（契約者・特約店契約者側のネットワーク環境、ご利用PC 環境、などが正常であることを確認）した上でご連絡ください。
- 当社で障害を検知し、緊急と判断される場合は契約者・特約店契約者に通知せずに対応作業を実施することがあります。
- 障害時の対応は、本サービスのサポートデスクにて受付を行います。
- 障害対応の受付時間は、原則本サービスサポート時間内となります。

9.その他

9.1. 制限及び留意事項

- 本サービスの提供は、日本国内の住所および所在地などを確認できる契約者・特約店契約者に限ります。
- 日本国外での利用の場合は、契約者・特約店契約者の判断で輸出手続きなど実施してください。
- 本サービスは、インターネット環境からのアクセスを前提としております。
- 本サービスの仕様については、本書をご覧ください。本書に記載された内容が保守サポート対象となります。
- 当社は、原則として契約者・特約店契約者のユーザ情報やコンテンツに対するアクセスはいたしませんので、契約者・特約店契約者のユーザ情報およびコンテンツ情報についてのお問い合わせには回答できません。ただし、本サービスの保守、もしくは障害防止等の対応に必要な場合に限り、契約者・特約店契約者から同意を得た上でアクセスする場合がございます。なお、法令で義務づけられる場合はこの限りではありません。
- 当社の提供するドキュメントに記述の無い全ての事柄は保守サポート対象外です。
- ログは契約者・特約店契約者のお問い合わせ対応、および障害の原因究明などの本サービスの品質向上その他本サービスを運営するために必要な範囲において、利用することがあります。なお、法令に基づく司法/行政関係の命令や指示に従い、ログの開示請求があった場合には開示することがあります。
- 利用者の利用状況を把握するために、個人を特定する情報を含まずにアクセスログを収集します。
- アクセス状況に関する統計分析・管理、利用品質の向上を目的としており、それ以外に利用されることはありません。
- 環境開通のご案内は、本サービスのサポートデスク等よりメールにてお知らせします。本サービスのサポートデスクからのメールが届くように、受信メールのフィルタリング設定等を実施ください。

9.2. 外部サービスの利用

本サービスの提供にあたり、以下については「オープンクラウドマーケットプレイス」を利用することがございます。ご利用にあたっては「オープンクラウドマーケットプレイス」の規約等に同意・準拠頂くものとします。

- 本サービスの「トライアル申し込み」
- 本サービスの「サービス申し込み」（契約）
- 本サービス利用料のご請求・回収
- 上記に関連するお問い合わせ対応