

FireLogic サービス仕様書

株式会社ソフトクリエイト（以下「当社」とします）は、FireLogic ならびに各種サービスおよびオプションサービス（以下「FireLogic サービス」とします）を「FireLogic サービス利用約款」及び本書（「FireLogic サービス仕様書」）に基づき、以下のサービスとして提供します。

1. サービス提供時間

24時間365日利用可能となります。ただし、当社から事前に通知があった計画停止時間中、障害時及び「FireLogic サービス利用約款」に基づくサービスの停止・中断等によりサービスを提供しない場合は除くものとします。

2. 環境

サービス仕様を充たす設備を共有環境として設定・維持するものとします。

3. 通信

TLS(Transport Layer Security)による通信の暗号化

4. クラウドサービスとしてサポートしているクライアントPC動作環境

ブラウザ：Microsoft Internet Explorer11、Microsoft Edge、Google Chrome

5. センサーの利用（管理及び運用を含みます）条件

（1）貸与するセンサーの設置場所や保管場所は以下の事項を前提とします。

- ①日本国内の屋内であること
- ②温度が0～50℃の範囲内でかつ湿度が5～90%であり結露しないこと
- ③水のかからない場所であること
- ④直射日光や暖房の温風が直接当たらない場所であること
- ⑤ホコリや砂塵・垂鉛ウィスカ等の微細な粉塵類が多い場所でないこと
- ⑥強い磁気や静電気が発生しない場所であること
- ⑦電圧変動の少ない環境であること
- ⑧振動のない場所であること
- ⑨腐食性ガスの発生しない場所であること

（2）貸与するセンサーを利用するにあたり、次の事項を遵守ください。

- ①強い衝撃や振動を与えないこと
- ②タコ足配線は異常動作や火災の原因になるため行わないこと
- ③異臭・異音がする場合には、速やかに電源を切ること
- ④ホコリや異物が混入しないようにすること
- ⑤感電、火災、故障の恐れがあるため、本センサーのカバーを外さないこと
- ⑥正しい電源（AC100V電源）で使用する

⑦通風孔をふさいだり、本センサーの上に物を置いたりしないこと

⑧付属の電源ケーブルを使用すること

⑨貸与品を分解・改造しないこと

(3) 貸与するセンサーは善良なる管理者の注意をもって利用してください。

(4) 貸与するセンサーの利用において、上記(1)の前提事項に反する事項及び上記(2)の遵守事項に反する行為は、いずれも禁止事項となります。

(5) 貸与するセンサーは一般産業用機器であり、軍事目的や原子力制御、交通制御設備、防火防災設備、燃焼制御設備、生命維持機器として利用することはできません。

6. サービスの提供内容

本サービスはクラウドスタイルのネットワークアクセスコントロール アプライアンスです。

企業内のユーザー及びデバイスに対して、適切なアクセスポリシーでのネットワーク通信制御が可能となります。

以下の作業の是正・修正に努めますが、正確性・適合性その他の結果を保証するものではありません。

- (1) 各種データの登録作業において入力ミスが発生した場合
- (2) 各種チェック業務においてチェック漏れが発生した場合
- (3) 各種報告業務に漏れがあった場合

サービスの具体的な内容は以下の通りとなります。

(1) マネージャー構築、センサー初期設定・貸出

別紙「FireLogicサービス申込書」に記載された内容に基づき、マネージャー構築とセンサーの初期設定を行い貸し出すものとします。ただし、当社から送付したセンサーの設置に関してはお客様が行うものとします。

また、貸し出されるセンサーには再生品またはその一部に代替品が使用されている場合があります。

(2) 問い合わせ対応

操作方法や運用の利用方法に関する質問への回答および助言を致します。

また問い合わせ先は以下の通りとなります。お電話での問い合わせは対象外となります。

メール : flsupport@softcreate.co.jp

(3) システム監視

当社はシステムの稼働監視を随時行い、システム障害の発生を検知するサービスを提供します。システム障害が発生した場合には、速やかに対応します。

(4) バックアップ

1日1回バックアップを実施します。このデータは3日分を保持し、リストアする場合にはバックアップ時点のデータとなります。

お客様における不具合等によりデータが破損した場合、リストアは行いません。

(5) バージョンアップ対応

当社の製造したソフトウェア (FireLogic) はデータ移行および動作確認を行ったのち、バージョンアップを行い

ます。

(6) センサー故障時の交換サービス

貸し出したセンサーが故障した場合、当社の5営業日以内に当該センサーを当社指定場所にご返却いただくことを条件に、代替のセンサーを故障したセンサーのご利用場所を送付先としてお届けします。

故障したセンサーが当社の非営業日に届いた場合、直近で到来する営業日以降に対応させていただきます。

また、「5. センサーの利用条件」に反したご利用によって故障した場合は、交換サービスの対象外とさせていただきます。なお、同じご利用場所で頻繁に故障を繰り返す場合、「5. センサーの利用条件」に反したご利用があるものとみなして取り扱わせていただくことがございます。

(7) センサーの設定変更について

お客様のネットワーク環境の変更等により、センサーの設定情報に変更が発生した場合、お客様にてセンサーの設定変更を行っていただきます。

アラートログの削除

アラートログは60日を目安とし、それ以前のデータは削除します。

ただし、画面レスポンスなどに影響があるログ量となった場合には、30日以前においても、削除する場合がございます。

(8) 利用状況に合わせた設定調整

FireLogicの各種設定においては、当社の経験に基づき、適切な設定値を施すことがございます。

(10) その他注意事項

- ① 障害の切り分け調査などにおいて、お客様のもとへ訪問することは本サービスに含まれておりません。
- ② 各種調査のため、お客様の承諾なく当社管理用アカウントでマネージャーへログインすることがございます。

7. サービス対象外の内容

以下に掲げる内容は、本サービスの対象外として行わないものとします。

- (1) 障害が発生した場合のお客様への状況報告（結果の報告は除く）。
- (2) 本サービスのロードマップなどに関するもの、センサーの設計に関するもの、並びに日本語以外の言語によるもの等の問い合わせへの対応。
- (3) 種類の如何を問わず、各種検証作業。
- (4) 報告書を含むドキュメント作成。
- (5) センサー貸与先の環境と同様の機材の準備、または環境の構築。
- (6) その他、本サービス仕様書に記載されていない事項。

8. サービスレベル指標

以下に記載されている内容はサービスレベルとしての努力目標であり、その実現を保証するものではありません。

(1) サービスの目標稼働率

99.9%以上とします。ただし、稼働率の算出には計画停止による保守停止時間は含みません。

以上