

NetAttest リモート管理サービス実施要領別紙

2025年4月24日 株式会社ソリトンシステムズ

1. 本サービスの提供時間

24時間365日とします（ただし3項の場合を除く）。

2. サービスシステムの稼働監視

24時間365日とします（ただし3項の場合を除く）。

本サービスの管理対象となる NetAttest EPS、NetAttestD3（以下、管理対象機器）を含む、お客様環境に置かれる各機器は監視対象外です。

3. メンテナンスおよび事前通知

当社がメンテナンスのために予め計画してサービスシステムを停止する場合、日時及び停止期間を、原則その10日前までに、Web ページやメール等にて契約者に通知します。

ただし、当社が緊急を要すると判断した場合は、事前の通知なくサービスシステムの停止を伴う緊急メンテナンスを行う場合があります。

4. データ保管国

本サービスにおいて、お客様データを保管する可能性のある国は日本国となります。

5. データ消去要件

解約時は、当社サービスシステムにある契約者の情報を解約日から45日以内に消去します。

6. サービス提供終了時の事前通知

3ヶ月前までに Web ページやメール等にて契約者に通知します。

7. 当社が提供するソフトウェアのバージョンアップ

契約者は、当社が提供するサービス指定ソフトウェアのバージョンアップ等を行うものとします。

当社は、サービスシステム等のバージョンアップを必要に応じて行います。

8. サービス概要

本サービスは以下の機能を提供します。各機能の詳細はマニュアルをご参照ください。

1) 契約者のイントラネットに設置した管理対象機器の設定、管理や監視をリモートで実施する機能。

2) 管理対象機器へのリモート接続時の認証に使用する、クライアント証明書の発行

本サービスの利用開始までに要する期間の目安は、当社が利用申込を受領してから5営業日です。

9. サービス指定ソフトウェア

本サービスに関連して当社が提供するツール等をサービス指定ソフトウェアとします。本サービスにはサービス指定ソフトウェアに該当するものではありません。

10. ライセンス

本サービスは、管理対象機器の台数分のライセンス数を購入する必要があります。最低ライセンス数は10ライセンス、追加・減数の単位は1ライセンスとします。

11. 本サービスの契約単位および最低利用期間

- 1) 本サービスの契約単位は1ヶ月とします。
- 2) 契約は自動更新されません。継続利用する場合は、契約期間終了日の当月15日までにご発注ください。
- 3) 65ヶ月を超える期間での契約はできません。

12. 本サービスの取得情報の内容と使用目的

本サービスでは契約者、サービス利用者に関連する以下の情報を取得します。

1) サービス利用申し込み時に取得する情報

利用申請書にご記入頂く各種情報です。サービスシステムの構成、取引の履行および販売情報管理、サポートサービスの提供、契約者への通知に使用します。また、当社に関連する製品・サービス・セミナー・イベントのご案内、アンケート調査や当社製品に関する各種協力のお願いに使用することがあります。

2) お客様管理者、サービス利用者が本サービスに保存する情報

サービスシステムが動作するための設定情報として使用します。設定情報に含まれる内容は、管理者マニュアルに記載の通りです。

上記に加え下記の情報がサービスシステムに設定されます。

- ・管理対象機器に関する情報（ホスト名、設定情報）

3) 本サービスのログに記録される情報

サービスイベントの監査、障害調査、サービスの改善に使用します。ログに記録される内容は、管理者マニュアルに記載の通りです。

上記に加え下記の情報がサービスシステムのログに含まれることがあります。

- ・証明機関に関するログ（証明書のDN、シリアル番号）
- ・システムログ（管理者アカウント、操作端末のIPアドレス）
- ・認証に関するログ（管理者ID、デバイスのMACアドレス）

13. サービス品質保証制度

- 1) 本サービスが提供する以下の機能について、利用可能な時間をサービス稼働時間とし、月間における稼働時間の割合（稼働率）が99.95%以上であることを保証します。
 - ・本サービスが提供するWebページへのアクセス
 - ・本サービスWebページから管理対象機器を管理する機能
- 2) 当社の規定による測定の結果、特定の暦月においてサービス稼働時間が保証値未満となった場合、下記の定めに従ってサービス利用料金を契約者に返金します。但し、この返金額は、当該月のサービス利用額を上限とします。

サービス停止時間が22分以上7時間未満※ (サービス稼働率99.95%~99%)	月額定価料金（消費税は除く）の10%
サービス停止時間が7時間以上3日未満 (サービス稼働率99%~90%)	月額定価料金（消費税は除く）の50%
サービス停止時間が3日以上 (サービス稼働率90%未満)	月額定価料金（消費税は除く）の全額

※対象月により月間総稼働時間が異なるため、サービス停止時間が22分を超えても、サービス稼働時間が99.95%を下回らない場合があります。この場合は、サービス停止時間の閾値を優先し、返金の対象とします。

この場合の返金は、契約者からの申請に基づき、当社にてサービス稼働時間の算定を行ったうえで、原則としてそれ以降のサービス料金請求時に請求料金から減額する形で行います。なお、返金処理の時点でサービス契約が終了している場合またはサービス料金を前払いしている場合など、今回の請求がないか、3か月以上先となる場合は、契約者指定の口座への振り込みなどにより直接返金を行います。

- 3) サービス稼働時間は、以下の計算式により算定します。

(月間総稼働時間-月間累計障害時間)/月間総稼働時間*100

- a. 月間総稼働時間は、毎月の初日から末日までの時間とします。
 - b. 月間累計障害時間は、当社が運用するサービス監視システムの記録に基づき決定します。
 - c. 故障・障害に抛らないサービス利用中のサービスの停止時間はサービスの稼働時間を含むものとします。
 - d. 品質保証の基準値は暦月の初日から末日までの期間において測定します。
- 4) 品質保証の基準に該当する事実が以下の各号の事由により生じた場合には、免責事項となり品質保証の対象とはなりません。
- a. サービスシステムで使用している当社管轄外のシステム部分（データセンター、回線、他社クラウドサービス等）に起因して発生した場合。
 - b. サービスの性能・品質・セキュリティの向上のため、システムの停止を伴うメンテナンス（緊急メンテナンスを含む）を実施する場合。
 - c. サービスシステムの仕様によりフェールオーバーに伴う一時的な停止が発生した場合。
 - d. 天災・火災・戦争・テロなどにより障害が発生した場合。
 - e. DoS 攻撃やハッキングなどにより障害が発生した場合。
 - f. 契約に定める禁止事項・義務違反により障害が発生した場合。
 - g. サービスの導入に関連して発生した場合。
 - h. 稼働時間の算定がお客さまの計測のみにより認められる場合。
 - i. その他、不可抗力による場合。
- 5) 以下の各号のいずれかに該当する場合、品質保証及び減額・返金の対象となりません。
- a. 減額の対象となる本サービス利用契約が無償利用期間又はトライアルサービス利用時の場合。
 - b. サービス稼働時間に影響を及ぼさないシステム（管理系・監視系サーバー等）の故障又は障害。
 - c. お客様保有の機器、当社が提供しお客様環境に設置する機器、当社サービスシステムへの通信経路での障害など、当社が直接管理する設備以外に起因して発生した停止の場合。
 - d. サービス指定ソフトウェアをサポート対象でないバージョンで使用している場合。
 - e. 本サービスの機能が正常に提供されている状態で、お客様操作またはお客様からの指定により当社が行った操作に起因して停止が発生した場合。また、当社からお客様に通知した作業をお客様が行わなかったことに起因して停止が発生した場合。
- 6) 減額・返金を申請する場合、別紙「クラウドサービス減額申請書（以下、減額申請書）」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、減額申請書に記載された当社窓口まで郵送してください。
- a. 減額申請書は、障害の復旧日を含む 30 日以内(消印有効)に郵送してください。
 - b. 品質保証の違背が発生した機能ごとに毎月 1 回限り申請できます。
 - c. 申請書および必要書類については、調査および減額・返金処理のみに利用いたします。
 - d. 申請書および必要書類の返却は、いたしません。

14. 本サービスの管理対象機器に関する特記事項

- 1) 管理対象機器は、当社が提供するマニュアルに記載の手順に従い契約者にて設置作業を行うものとします。
- 2) 管理対象機器の管理は、当社が提供するマニュアル等に従いお客様の責任において行っていただきます。
- 3) 管理対象機器、または管理対象機器と当社ネットワークとの通信に起因する障害については、サービス品質保証制度の減額・返金の対象外です。

以上