

Soliton SecureBrowser / Soliton SecureWorkspace サービス 実施要領別紙

2025 年 1 月 21 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）。

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

6 ヶ月前までに Web ページや契約者が指定したサービス情報連絡先メールアドレスその他当社または当社の代理店が適切と考える方法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、当社からの連絡によりサービス指定ソフトウェアのバージョンアップ等を適宜するものとします。

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

本サービスでは、利用形態に合わせて以下のプランから選択できます。各機能の詳細はマニュアルをご参照ください。

プラン名称	サービス内容	利用開始までの目安※
クラウドプラン	Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace で当社クラウドサービスを介してインターネット上のクラウドサービス等を利用可能	5 営業日
Plus クラウドプラン	クラウドプランの機能に加え、Soliton KeyManager アプリによる証明書配布機能と管理画面からの証明書失効機能を利用可能	10 営業日
クラウド・イントラプラン	お客様環境と当社クラウドサービスネットワークを VPN 接続するプラン。クラウドプランの機能に加えて、Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace で	10 営業日

	お客様環境の Web サーバー等へのアクセスや、オンプレミスの NetAttest EPS との連携などが可能	
Plus クラウド・イントラプラン	クラウド・イントラプランの機能に加え、Soliton KeyManager アプリによる証明書配布機能と管理画面からの証明書失効機能を利用可能	10 営業日

※当社が利用申込を受領してから利用開始までに要する期間の目安です。

各プランには以下のオプションを追加できます。

オプション名称	サービス内容	利用開始までの目安※
ファイルサーバーアクセスオプション	お客様環境と当社クラウドサービスネットワークを VPN 接続し、当社が提供する Soliton SecureFile (Web ベースのファイルサーバーアクセスサービス、以下 SSF) を通じて Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace からお客様環境の Windows ファイルサーバーへのアクセスを可能にするオプション	10 営業日
DR オプション	当社サービスシステム上のゲートウェイ (Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace の接続先となる設備) が災害などにより 30 分以上継続して利用不能になった場合に、別地域のゲートウェイを利用できる BCP 対策機能を提供するオプション	20 営業日

※当社が利用申込を受領してから利用開始までに要する期間の目安です。

9. サービス指定ソフトウェア

本サービスで利用するサービス指定ソフトウェアは以下の通りです。

- Soliton SecureBrowser Pro (iOS / Android 用アプリ、Windows / macOS 用ソフトウェア)
- Soliton SecureBrowser II (iOS 用アプリ、Windows 用ソフトウェア)
- Soliton SecureWorkspace (Windows 用ソフトウェア)
- Soliton Key Manager (iOS / Android 用アプリ、Windows / macOS 用ソフトウェア)

10. ライセンス

本サービスのライセンスは、Soliton SecureBrowser ライセンスと Soliton SecureWorkspace ライセンスの 2 種あります。

Soliton SecureBrowser ライセンス： Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II のみを使用できます。

Soliton SecureWorkspace ライセンス： Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace を使用できます。

各ライセンスは利用ユーザー数※に対応します。契約したライセンス数を超えるユーザーが利用する場合、ライセンスの追加が必要です。

※1 ライセンス契約につき、1 人のユーザーが本サービスを利用できます。

Soliton SecureBrowser ライセンスの最低ライセンス数は 30、Soliton SecureWorkspace ライセンスの最低ライセンス数は 10 とします。追加・減数の単位は、10 ライセンスとします。最大ライセンス数は 3000 とします。

1 ユーザーID あたりのサービス利用デバイス数は 4 デバイスまでとします。

11. 本サービスの契約単位および最低利用期間

- 1) 契約単位は、1 ヶ月または 12 ヶ月とし、更新時は実施要領本紙に従った変更または契約更新しない旨のお申込みがない限り、前回同様の契約内容で自動更新となります。
- 2) 最低利用期間は、本サービス利用開始日の翌月から 3 か月とします。
- 3) 原則、12 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。以下の情報が含まれます。

- ・ サービス利用デバイス情報（Plusプランのみ。デバイスの製品名、バージョン、IMEI、UDID、MAC アドレス）

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。以下の情報が含まれることがあります。

- ・ 管理画面への認証・操作に関するログ（管理者アカウント、操作端末のIPアドレス）
- ・ Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspaceの認証ログ（ユーザーID、端末IPアドレス、クライアント証明書のDN・シリアル番号）
- ・ Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspaceのアクセスログ（端末IPアドレス、アクセス先URL）

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 99.5%以上であることを保証します。
 - ・ Soliton SecureBrowser Pro / Soliton SecureBrowser II / Soliton SecureWorkspace によるサービス画面へのアクセス
 - ・ （各種 Plus プラン利用の場合）Soliton KeyManager による証明書の取得
- 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 3 時間以上 3 日未満 (サービス稼働時間 99.5%~90%)	月額定価料金（消費税は除く）の 10%
サービス停止時間が 3 日以上 15 日未満 (サービス稼働時間 90%~50%)	月額定価料金（消費税は除く）の 50%
サービス停止時間が 15 日以上 (サービス稼働時間 50%~)	月額定価料金（消費税は除く）の全額

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、次回の請求がないか、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。

$(\text{月間総稼働時間} - \text{月間累計障害時間}) / \text{月間総稼働時間} * 100$

- 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. クラウド・イントラプランおよびファイルサーバーアクセスオプションで使用する VPN 装置に関する特記事項

- 1) お客様環境と当社サービスシステム間での VPN 接続にて通信障害等が発生した際、契約者は障害箇所の切り分け作業等に協力するものとします。
- 2) お客様環境に設置した VPN 装置の入れ替え作業が必要と当社が判断した場合、契約者は当社からの案内に基づき作業を行うものとします。
- 3) VPN 装置が通常のご利用状況において故障した場合、当社からお客様指定の住所に代替品を送付します。代替品の発送は、当社の営業日・営業時間に行います。契約者は代替品を受領したら 5 日以内に故障品を当社が指定する宛先に返送するものとします。この際の送料は元払いとします。
- 4) VPN 装置が契約者の責により故障または紛失した場合、契約者は VPN 装置の購入費用と往復の送料を当社に支払うものとします。
- 5) サービスを解約する場合は、契約者は解約後 10 日以内に VPN 装置を当社に送付するものとします。この際の送料は元払いとします。

15. ファイルサーバーアクセスオプションに関する特記事項

1) 本オプションのライセンスは、1 ライセンスあたり SSF1 台となります。SSF1 台あたり、以下の登録数を上限とします。

- ・ファイルサーバー登録数：10
- ・共有フォルダー登録数：2000
- ・同時接続数：200

なお、上記の登録数で動作することを保証するものではありません。また、ソフトウェア的には登録数を制限していません。

2) SSF を使用するにあたり必要なネットワーク環境条件、SSF の機能上の制限事項について、サービス仕様書に記載の内容を確認し、留意して本サービスを利用してください。

16. DR オプションに関する特記事項

1) DR オプションのライセンスには、サービス仕様書に記載の機能一式が含まれます。

2) クラウド・イントラプランまたは Plus クラウド・イントラプランをご利用の場合で、お客様環境の BCP 対策拠点にもレンタルコネクタを設置したい場合、別途費用により BCP 対策拠点用のレンタルコネクタを設置可能です。

3) DR オプションのサービス内容、動作仕様、制限事項、注意事項について、サービス仕様書に記載の内容を確認し、留意して本サービスを利用してください。

以上