

UpFiling

クラウドサービス仕様書
(SLA 品質保証書)

第 1.1 版

株式会社モアジョブ

改訂履歴

版数	発行日	変更内容
第 1.0 版	2022/4/19	初版発行
第 1.1 版	2022/5/31	お知らせページの URL 変更

目次

1. 本書の目的	2
2. 概要	2
(1) 管理者向け機能（会計事務所）	
(2) 利用者向け機能	
3. 提供サービスとドキュメント	2
4. サービスの利用条件・制約	3
(1) クライアント利用環境	
(2) 利用者数	
(3) お客様の利用可能回線	
(4) 本サービスへの接続回線	
(5) セキュリティ	
(6) サービス提供と停止期間	
(7) ソフトウェアバージョンアップ	
(8) 過去バージョンでの利用	
(9) バックアップ	
(10) 本サービスにおける情報の閲覧および利用	
(11) メール送信	
(12) その他制約	
5. Service Level Agreement (SLA)	6
(1) 契約における SLA の範囲	
(2) サービスの提供内容	
(3) SLA の適用外	
(4) サービス保証	
(5) SLA の変更	
6. サービスご利用開始までの流れ	7
7. サービス解約後について	7
8. サービス変更・終了について	8
9. お問い合わせについて	8
10. その他	8

1. 本書の目的

UpFiling クラウドサービス仕様書は、お客様に対して当社が提供するクラウド経理文書管理サービス「UpFiling」及びその派生物（以下、本サービスという）の内容、提供方法、お問い合わせ方法等について記述したものです。本書に記載されていない事項については、当社およびお客様間の UpFiling クラウドサービス利用契約書（以下、契約書という）の条項に従うものとします。

2. 概要

本サービスは、クライアント様の機密データをクラウドストレージサーバ上で、より安全に、かつ簡単にやり取りができる経理業務専門のサービスです。

本サービスを利用することにより、今まで電子メール上で管理していた経理文書や不随情報をクラウドストレージサーバで一元管理することができます。そのため、登録した経理文書をリアルタイムに共有し、活用することができるようになります。また、経理文書の電子保存が安全に行えます。

本サービスでは、管理者（会計事務所）向け機能、利用者向け機能を提供します。

3. 提供サービスとドキュメント

本サービスで提供する物は以下の通りです。

名称		数量	提供予定時期※1	提供場所
サービス	文書管理サービス	1	契約開始日から	ウェブサイト
	スタートアップガイド	1	同上	ウェブサイト
拡張機能	動画作成機能	1	利用開始日から	ウェブサイト
	利用ガイド	1	同上	ウェブサイト

※1 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変わる場合があります。

4. サービスの利用条件・制約

本サービスはインターネットにアクセスできる環境から各種ブラウザを使用し UpFiling クラウドサーバーに接続することによって、ご利用頂けます。本サービスは日本語でご利用が可能です。

当社は、お客様に対し、「5. Service Level Agreement (SLA)」に定められている基準に基づいて本サービスを提供します。尚、本サービス開始後、お客様のご依頼による本サービスの内容、運用基準等の変更及び本書に定めのない事項については、対応できません。

当社指定の IaaS (Infrastructure as a Service) 事業者 に設置された本サービスをご提供します。ご利用いただけるサービスの内容については契約書に定めた通りです。

ご利用いただけるデータ容量： クライアント数/1 × 6GB

当社指定の IaaS 事業者： Google Cloud Platform e (Google)

以下は、上記 IaaS 事業者のサービスに準じます。

- ・ データセンターの敷地、建物、サーバー室、機器に関する事項
- ・ データセンターの管理や運用に関する事項

(1) クライアント利用環境

下記の Web ブラウザが動作するパーソナルコンピューターやスマートホン等の電子機器をサポートしています。
Windows Chrome / Edge / Mozilla Firefox 、 Mac Safari / Mozilla Firefox 、
Android Chrome 、 Ipad Safari 、 Brave

(2) クライアント数

お客様と当社間の契約書に定められたクライアント数で本サービスをご利用頂きます。クライアント数を超えたご利用が検知された場合、当社は当該お客様に対し本サービスの提供を中止する場合があります。クライアント数の増減につきましては、当社担当窓口へご連絡ください。

(3) お客様の利用可能回線

インターネットに接続できる環境

- ・ ファイアウォールの設定によって、当サービスにアクセスできない場合があります。このような場合、ファイアウォール設定を変更して頂くことによって、ご利用可能になります。

本サービスはポート 443 の HTTPS プロトコルを利用しています。

- ・ 当社は、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。
- ・ 推奨ネットワーク帯域：1Mbps 以上。

端末のネットワーク帯域が遅い回線をご利用すると、ご利用に支障をきたす場合があります。

(4) 本サービスへの接続回線

IaaS 事業者の回線を利用しており、回線速度はベストエフォート型です。レスポンスタイムについてもベストエフォート型です。当社は IaaS 事業者の都合により本サービス利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。尚、データ通信量は 30GB/月を超えると帯域制限をする場合があります。また、一定時間操作がなかった場合に接続を切断する制限があります。

(5) セキュリティ

- ・ SHA256 アルゴリズム対応の SSL 証明書による通信データの暗号化
- ・ 一般ウイルス対策ソフトによるウイルスチェック（パターンファイルは常時更新）
- ・ IPS（Intrusion Prevention System）によるサーバへの不正アクセス対策と監視
- ・ WAF（Web Application Firewall）による Web サーバーへの不正アクセス対策と監視
- ・ 定期的な脆弱性検査および対応の実施
- ・ 企業 ID/ユーザ ID/パスワード認証
- ・ IP アドレスによるアクセス制限
- ・ パスワードポリシー

- (a)桁数の指定 あり
- (b)文字種の組合せ あり
- (c)有効期間 あり
- (d)ワンタイムパスワード、多要素認証 あり

※ ID、パスワードの第三者との共有や貸与、譲渡等は行わないでください。お客様は ID、パスワードの使用、管理について一切の責任を持つものとします。

(6) サービス提供と停止期間

「5. Service Level Agreement(SLA)」に準拠します。

(7) サービスのバージョンアップ

当社が UpFiling サービスの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップを当社指定の時間で行います。予定されているバージョンアップについて事前にお客様に通知する合理的な努力を尽くしますが、緊急時のバージョンアップについては事前に通知することができない場合があります。

(8) バックアップ

データは日次でバックアップが取得されます。また、バックアップは地理的に離れた複数の拠点に最低 7 日間保管されます。データはお客様によって個別に手動でバックアップすることも可能です。

(9) 本サービスにおける情報の閲覧および利用

当社が本サービスを提供するにあたり、本サービス上で収集される情報（個人情報を除いたアクセスログや操作ログなど）を本サービスの発展を目的として利用状況を把握・分析できるものとします。

(10) メール送信

本サービスが提供するメール送信機能は以下の条件のもとでの使用が可能です。

- ・ 送信可能なメール数は 1 か月当たりクライアント数×50 通が上限となります。この上限はメールの受信者数に基づきます。10 人に送信する場合は 10 通とカウントされます。
- ・ 送信先に正常に届かないメール、迷惑メール判定されたメールが、全送信メールのうち 5%を超えた場合上限に達していない場合であってもメール送信機能を停止する場合があります。
- ・ 1 度の処理（アクションセット）でメール送信は最大 1 回まで利用できます。
- ・ 1 回のメール送信につき、宛先（CC、BCC 含む）は最大 50 件まで指定できます。

(11) その他制約

- ・ お客様が上記の動作環境の条件を満たさない環境を利用することに起因し、本サービスが利用できない、又は利用できなくなった場合、当社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の制限・設定によっては、一部の機能がご利用頂けない場合があります。

5. Service Level Agreement (SLA)

(1) 契約における SLA の範囲

UpFiling クラウドサービスでご提供するサービス。

(2) サービスの提供内容

UpFiling クラウドサービスの提供内容について、以下の通りです。

項目名	内容
サービス提供時間	24 時間 365 日 (計画停止/定期保守 を除く)
サービス稼働率目標値	99.9% サービス稼働率：当社が製造したソフトウェアに直接起因する障害 (UPFILING クラウドサービスが外部にレスポンスできない状態) の年間合計時間と年間予定稼働時間の割り算で算出したパーセンテージのこととします。
サービス停止	<p>1. 計画サービス停止サービスの安定稼働ならびに維持を目的とした計画停止を行います。以下に定義する計画停止作業中は、サービスを一時的に停止または、アクセス制限される場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画サービス停止日時：毎月の最終土曜日 21:00～翌 3:00 予備日：毎月の最終日曜日 23:00～5:00 主な停止時作業：OS セキュリティアップデート、ミドルウェアアップデート、UPFILING ソフトウェア更新、等 <p>2. 計画外サービス停止</p> <ul style="list-style-type: none"> 障害やセキュリティインシデント等による緊急なサービス停止があります。 <p>その他、事前に通知した上で実施するメンテナンス作業の為のサービス停止</p>
サービス制限	<p>以下の定期保守により、サービスが一時的にアクセスできない場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎日 2:00～4:00 に行う日次バックアップ
お知らせ	<p>サービス停止や障害時等の連絡は、UPFILING ウェブサイト (お知らせページ https://upfiling.jp/toppage_data/infomation/) 及びメールにて通知します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画サービス停止については、事前 (1 か月前) に上記ウェブサイト及びメールにて通知します。定期報告は行っておりません。

	<ul style="list-style-type: none"> 計画外サービス停止については、障害発見後に素早く上記ウェブサイトにて通知します。事前にお客様に通知する合理的な努力を尽くしますが、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。
障害時のデータ復旧	障害発生によりデータが消えた場合、最大 24 時間前までのデータにリストアします。バックアップは地理的に離れた複数の拠点で保管されますが、各拠点で同時にクラッシュが発生した場合等はデータが損失する場合があります。
目標障害復旧時間	12 時間以内の復旧

(3) SLA の適用外

以下の要因で生じた障害は本 SLA の対象外とします：

- ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
- ・ 当社製造以外（第三者）のソフト、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
- ・ 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
- ・ 弊社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限事項
- ・ 弊社で採用している第三者製のソフトウェアの不具合
- ・ お客様およびお客様環境起因によるアクセス遅延および不可
- ・ その他、契約書に記載の当社責任外となる事象、現象

(4) サービス保証当月のサービス稼働率が 90% 以下の時は、次月の利用料は 50% 割引とさせていただきます。

年間契約時はサービス稼働率が 90% 以下の月が 3 回以上あった場合、次年度の利用料を 5% 割引とさせていただきます。

(5) SLA の変更当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、UPFILING ウェブサイトにて事前に通知を行います。

6. サービスご利用開始までの流れ

UpFiling クラウドサービスの利用規約に同意の上、「新規登録」の際必要事項を入力し会員登録完了後サービスをご利用いただけます。

7. サービス解約後について

- ・ サービス解約 30 日後にすべてのアプリ、データを削除します。再度、契約され利用を再開された場合も元に戻すことはできません。
- ・ サービス終了日以前に、お客様にてアプリ、データのバックアップを取得することができます。

8. サービスの変更・終了について

- ・ サービスの変更及び終了については、事前の告知を3ヶ月前に電子メール及びウェブサイトでお知らせいたします。
- ・ お客様にて利用されていたデータについては、お客様自身でダウンロード及びバックアップを取得することができます。

9. お問い合わせについて

お客様は本サービスをご利用中に問題が発生したなど、お問い合わせが必要な場合、UPFILING ウェブサイトお知らせページ (https://upfiling.jp/toppage_data/infomation/) を確認の上、メールでお問合せすることができます。

10. その他

- ・ 資料の提出等、お客様個別の監査依頼には対応しないものとします。
- ・ お客様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。
- ・ お客様の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。
- ・ アクセスログ、操作ログ、エラーログなどのログの開示、提供はしていません。
- ・ 当社の個人情報保護方針については、当社ウェブサイト「個人情報保護への取り組み」(https://upfiling.jp/toppage_data/privacypolicy.html)