

◆ OfficeForce(NEC) (SaaS) SLA ◆

1. 前提条件

A) クライアント動作環境

| | |
|----------|---|
| OS | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Windows XP Professional Edition (SP3) (32ビット版)● Microsoft Windows Vista Business Edition (SP2) (32ビット版)● Microsoft Windows 7 Professional (32ビット版) (*1) |
| 必須ソフトウェア | <ul style="list-style-type: none">● ブラウザ: 以下のいずれかが必要となります。● Microsoft Internet Explorer 6.0 SP2● Microsoft Internet Explorer 7.0● Microsoft Internet Explorer 8.0 |
| メモリ | <ul style="list-style-type: none">● 256MB 以上 (512MB 以上推奨) (*2) |
| *1) | Windows 7 の検証実施後に対応予定です。 |
| *2) | メモリの数字は StarOffice X のアプリケーション部分のみであり、OS 等の利用量は含んでいません。 |

※記載の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

2. 役割と責任

プロバイダの役割と責任: サービスレベルの提供範囲内のみ

3. サービス内容の概要

1. 初期費用をかけずに導入できるサービス

サービス開始時には初期費用は必要ありませんので、最小限の費用で利用を開始することが出来ます。月々の費用は、利用人数と追加で選択頂く拡張サービスで決まる定額料金になります。



※1 データ移行やカスタマイズ等のSIが必要な場合は別途費用が発生します。
 ※2 ID数や契約期間により異なります。

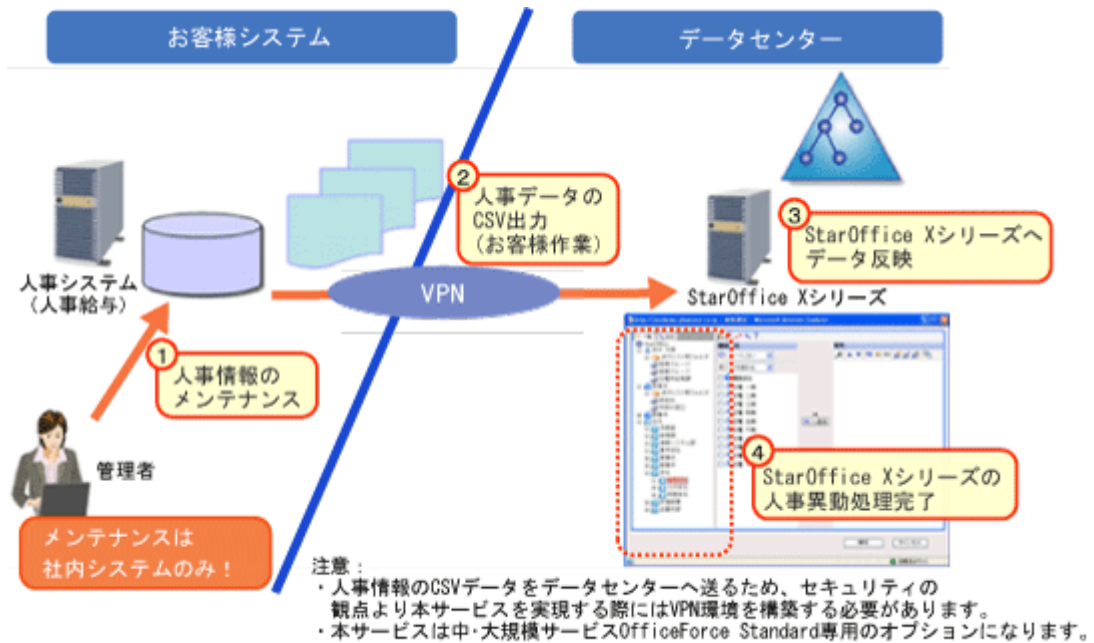
2. 強固なセキュリティ環境と信頼性の高い SaaS 基盤

各種データは ISO27001 に準拠した NEC のデータセンターでセキュアに管理します。
 また、NEC の様々な先進的な技術を活用し、ハードウェア、OS、ミドルウェアなど複数製品を組み合わせ、事前検証を行ってテンプレート化した、NEC の SaaS 基盤サービス「RIACUBE/SP(リアキューブ エスピー)」により、安心・快適な SaaS 型サービスを提供いたします。



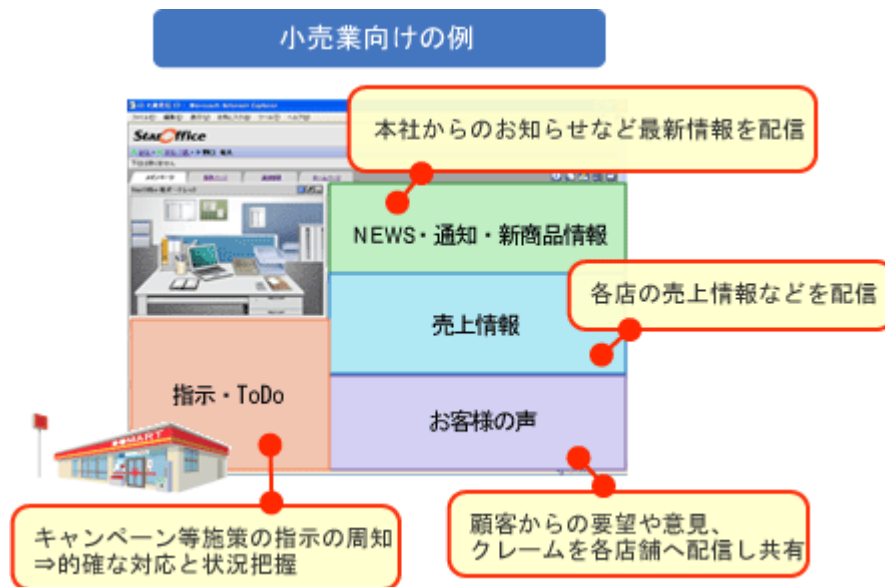
3. 社内システムとより安全に接続するためのセキュリティ機能

サービスを利用できる IP アドレスを社内のプロキシサーバなどに制限し、許可された PC 以外からの接続を禁止する「IP アドレス制限」機能を標準で提供いたします。(OfficeForce



6.利用をサポートする「ポータルテンプレート」

業種・業態別に標準化したポータルテンプレートをご提供します。ポータルテンプレートを利用することでポータルの簡単構築が可能になり、情報の利活用の促進と意思決定のスピードアップをすることができます。



7.利用者／管理者が使いやすいサービス

利用者の方には、Ajax を採用した GUI により直感的な操作で各種グループウェア機能を

利用いただけます。使いやすさと豊富な機能とともに、セキュリティにも配慮されていますので、情報漏えい防止の観点でも安心してご利用いただけます。

また、『日本型組織構造に対応した利用者管理』により、人事異動時のアクセス権変更作業の効率化などを実現し、管理者の負荷を軽減します。

さらに、従来、運用管理者が行っていたシステムバージョンアップに工数をかけることなく、常に最新版を使用可能です。

■ Ajax を採用した GUI により直感的な操作

主要な操作は Windows アプリケーションのようにドラッグ&ドロップ操作で利用できます。

例①：スケジュールの時間指定、時間変更

例②：メールへの添付ファイルの登録



■ アプリケーションセキュリティ

● 機密メールによる情報漏えい対策

StarOfficeX シリーズのメールに「機密指定」属性が設定でき、機密情報の社外への発信、転送を禁止します。また、メール自動転送による社外への情報流出を防ぎます。

● 不正接続対策(パスワードポリシー管理)

不正ログインを行われそうな場合において、複数回パスワード誤りが発生すると、ユーザIDをロックします。

● 文書データのアクセス権制御

文書管理で管理しているデータへの細かなアクセス権制御により、公開範囲を制限することが出来ます。

● 情報セキュリティ領域の国際標準規格「ISO/IEC15408」を取得(※注 1)

「StarOffice X シリーズ」は、情報セキュリティ領域の国際標準規格「ISO/IEC15408」を取得していますので、アプリケーションとして高い信頼性を提供いたします。

※注 1: Ver1.5.02 で取得

■ アクセス権変更の効率化 (※注 2)

『日本型組織構造に対応した利用者管理』により、シンプルで確実な ID 管理ができ、人事異動時の工数の削減が出来ます。

※注 2: OfficeForce Lite では組織階層などの機能制限があります

■ 「モバイルサービス(50ID 分)」を標準で利用可能

携帯電話から OfficeForce のメールやスケジュールなどのサービスを利用できる「モバイルサービス(50ID 分)」を、標準で利用いただけます。外出先でも社内と同様にメール等の情報を入力し活用したいという利用者の要望に標準で対応いたします。(OfficeForce Standard のみ標準対応)

■ 申請・承認業務を効率化する「ワークフロー」を拡張サービスで提供

交通費清算や稟議申請などの様々な申請・承認業務を実現するオプション「ワークフローサービス」をご提供し、ペーパーレス化、帳票格納場所の削減、決裁期間の短縮などを支援します。代表的なワークフローのテンプレートを 50 種類以上用意しており、お客様が容易にワークフロー設計を行うことが可能です。

8. サービス解約時にお預かりしたデータをお返す「データ返却サービス」

SaaS 型サービスの解約時に、お預かりしたデータを返却する「データ返却サービス」を提供いたします。

解約時のデータの取り扱いに対するお客様の不安を解消いたします。

※引用元は下記 Web ページ

<http://www.nec.co.jp/StarOffice/OfficeForce/tokucho.html>

<http://www.nec.co.jp/StarOffice/OfficeForce/about.html>

4. システム構成図

??

5. ハードウェア, 開発環境

??

6. サービスの詳細仕様

1. 基本サービス・拡張サービス

お客様の個別の要望にも柔軟に対応できる「OfficeForce Standard」と、簡易な環境設定のみで利用可能な「OfficeForce Lite」の二つのサービスを用意しております。

また、基本サービスに加え、拡張サービスを選択いただくことにより、お客様の要件に合わせたサービスをご提供します。

| | | 機能 | 内容 | OfficeForce Standard | OfficeForce Lite |
|--|--|----|----|----------------------|------------------|
| | | | | | |

| | | | | | |
|------------|--------------|-------------------------|---|---|-----------------------|
| 基本 サービス | アプリ ケーション | ポータル・ グループウェア | ポータル、メール、文書管理、掲示板、スケジュール管理、施設予約 ToDo、通知、電話帳の OfficeForce のグループウェア機能を提供します。また、Standard では拡張サービスのモバイルサービスライセンス 50ID 分を標準で提供します。 | ○ | △ (※注 1) (※注 2) |
| | | ウイルス対策 | OfficeForce で管理するメール、文書管理、掲示板の各種データに対してウイルスチェック・駆除を行います。 | ○ | ○ |
| | 運用 | レポート ング | OfficeForce の各機能の利用状況を定期的にレポートングして管理者へ通知します。 | ○ | △ (※注 3) |
| | | IP アドレス 制限 (※注 4) | サービスを利用できる IP アドレスを社内プロ | ○ | × |

| | | | | | |
|--------|----------|------------------------------------|---|---|---|
| | | | キシサーバなどに制限し、許可された PC 以外からの接続を禁止します。 | | |
| 拡張サービス | アプリケーション | モバイル | メール、スケジュール管理、施設予約の機能を携帯電話から利用できます。 (OfficeForce Standardでは、標準対応 [50ID 分]) | ○ | ○ |
| | | ワークフロー | 出張申請や交通費清算などの様々な申請・承認業務を作成してポータルから利用できます。 | ○ | ○ |
| | | ActiveDirectory 連携 (ポータル自動ログイン) | 社内の ActiveDirectory で認証し、Windows にログインした PC からアクセスする際に OfficeForce へ自動的にログインできます。 | ○ | ○ |
| | 運用 | ディスク容量 | OfficeForce で | ○ | ○ |

| | | | | | |
|--|--|---------------|---|---|---|
| | | 増設 | 利用できるディスク容量を増設します。 | | |
| | | 迷惑メール対策 | 外部から受信するメールに対して、迷惑メールを自動的にチェックします。 | ○ | ○ |
| | | メールアーカイブ | 送受信する全メールを保存します。保存したメールは管理者がタイトルや日時など指定した条件で検索できます。 | ○ | × |
| | | 人事情報連携 | 社内で管理している人事情報を OfficeForce のユーザ管理へ同期します。 | ○ | × |
| | | バックアップデータ復元 | 文書管理やメールなどのデータを誤操作などにより完全に削除した際にバックアップデータからデータを復元します。 | ○ | × |
| | | VPN/専用線接続サービス | インターネットの代わりに専用線や VPN (Virtual | ○ | × |

| | | | | |
|----|---------------------|---|---|---|
| 移行 | | Private Network) 経由で社内システムと接続するためのサービスです。 | | |
| | StarOffice からのデータ移行 | 現在 StarOffice を利用中の場合に、OfficeForce へデータを移行するサービスです。 | ○ | × |
| | データ返却サービス(※注 5) | SaaS 型サービスの解約時に、お預かりしたデータを返却します。(返却対象データは文書管理、掲示板、ユーザ情報 [パスワード含まず]) | ○ | ○ |

| | |
|-------|--|
| ※注 1: | 組織階層などの機能制限があります。 |
| ※注 2: | 「電話帳」は、OfficeForce Lite ではご利用いただけません。 |
| ※注 3: | 提供するレポート種類と提供方法は OfficeForce Standard と異なります。 |
| ※注 4: | IP アドレス制限を利用する場合は、インターネットからの接続が制限される為、モバイルサービスは利用できなくなります。 |
| ※注 5: | Standard: 10GB、Lite: 5GB までは無償で返却します。 |

2. ポータル・グループウェア

ポータル、メール、文書管理など、グループウェアに求められる機能をオールインワンで

ご提供いたします。

| | 機能 | 内容 |
|---|----------|---|
|  | ポータル | OfficeForce の各機能を利用するためのトップページです。メールや文書の新着情報のお知らせに加えて、他の Web サイトなどのリンクを作成できます。 |
|  | メール | 企業内メンバーや社外のメンバーとメールを行えます。一般的なメールの機能に加え機密メールや発信取消など便利な機能を提供します。 |
|  | 文書管理 | 利用者間で Excel や Word など様々な文書の共有を実現します。文書の修正履歴や承認機能に加え文書の全文検索機能も提供します。 |
|  | 掲示板 | 全社や特定の部門内への通知文書などを公開することができます。文書の公開時期を設定することができ、期限が切れた文書は自動で削除されます。 |
|  | スケジュール管理 | 個人のスケジュール管理や他のメンバーとのスケジュール共有ができます。会議調整では他のメンバーへスケジュールの依頼をすることもできます。 |
|  | 施設予約 | 会議室だけでなく社用車、プロジェクターなど様々な備品を管理することができます。状況が一覧でわかりますので、空き状況を簡単に確認できます。 |
|  | 電話帳※ | 全社の共通電話帳になります。メールアドレスや内線番号・外線番号などを管理していますので、簡単に調べることができます。（※ 電話帳は Standard のみでご利用頂けます。） |
|  | ToDo | 個人の ToDo 管理に加え、他のメンバーへ ToDo を依頼することでToDoの共有ができます。また、メンバー間で進捗情報の共有もできます。 |
|  | 通知 | 一斉通知や特定の部門・個人宛に簡易なお知らせメッセージを投稿することができます。配信されたメッセージはポータル上に表示されます。 |

3. ウイルス対策

トレンドマイクロ株式会社のエンジンを採用した「StarOffice X ウィルススキャン (InterScan)」を使用して、サーバ資産のウイルス検出を行い、各種データを安全に管理します。

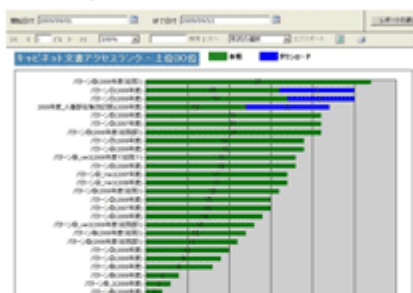
| チェックタイミング | 検索対象 |
|------------|--|
| 定期一括チェック | 文書管理・掲示板の文書に対して一括でウイルス検索を自動実行します。 定期的に一括ウイルス検索を行い、検索結果を通知します。 |
| リアルタイムチェック | メール受発信時、リアルタイムにウイルス感染の有無をチェックします。 |

4. レポートینگ

情報の利活用を促進するためのポータルテンプレートを複数ご提供いたします。

●情報共有力の強化（アクセスランキング）

- ・参照、ダウンロードの総数をランキング表示
- ・価値のある情報を全社で利活用が可能
- ・未利用者への利用を促進



●セキュリティ対策（個人操作履歴）

- ・ユーザ単位の文書に対する操作履歴を確認可能

●セキュリティ対策（ポータル不正アクセス）

- ・ポータルのログイン失敗履歴を表示。
IPアドレスにより不正アクセス状況を確認可能

提供レポート一覧

- ・単位時間あたりのログイン状況
- ・不正アクセス履歴
- ・個人操作履歴
- ・文書アクセスランキング（参照、ダウンロード）
- ・文書管理利用量（部署・利用単位）
- ・メールボックス利用状況（利用者単位）



※ Standard版サービスとLite版サービスとでは提供レポートの種類・提供方法が異なります。

※引用元は右記の Web ページ <http://www.nec.co.jp/StarOffice/OfficeForce/service.html>

7. サービスレベル

| サービスレベル項目 | 規定内容 | 測定単位 | 基準値 | 備考 |
|-----------|------|------|-----|----|
| | | | | |

| | | | | |
|-----------------|--|-----|---|---|
| サービス提供時間 | サービスを提供する時間帯 | 時間帯 | 24 時間 365 日 (OfficeForce Standard), AM3:30 ~翌日 AM3:00 (OfficeForce Lite) | (注 1) 下記はサービス提供時間の対象外とします。 ●定期メンテナンスなどの計画に基づくサービスの停止 ●セキュリティ観点から重要な問題が発生した場合における緊急メンテナンスの為のサービスの停止 ●ネットワークの障害など外部提供サービスの影響によるサービスの停止 |
| サービス提供時間帯(障害対応) | サービス機能に関する問い合わせ時間 | 時間帯 | ●TEL 受付: 9:00~ 17:00 (土日祝日・弊社休業日を除く) ●メール・FAX 受付: 24 時間 365 日 | 問い合わせに対する回答時間は、弊社営業日の 9 時から 17 時の間に受付後、1 営業日以内に一次回答 |
| 暗号化通信レベル | システムとやりとりされる通信の暗号化強度 | 有無 | VPN | |
| バックアップの方法 | バックアップ内容(回数、復旧方法など)、データ保管場所/方式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取り扱い方法 | 有無 | 有(日次バックアップ(2 世代管理)) | |

| | | | | |
|----------|---|----|-------------------------------------|---|
| データ消去の要件 | サービス解約後の、データ消去の実施有無/タイミング、保管媒体のはぎの実施有無/タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去法 | 有無 | 消去はしない | SaaS 型サービスの解約時に、お預かりしたデータを返却する「データ返却サービス」を提供いたします。解約時のデータの取り扱いに対するお客様の不安を解消いたします。 |
| 情報取り扱い環境 | 提供者側でのデータ取り扱い環境が適切に確保されていること | 有無 | 有 (入退室管理, 24H 運用監視不正接続対策,) | |
| 公的認証取得 | JIPDEC や JQA 等で認定している情報処理管理に関する公的承認が取得されていること | 有無 | ISO/IEC 15408 , ISO27001, プライバシーマーク | |

8. サービスクレジット
なし

9. サービスレベル補足

A) サービス提供時間の対象外

下記はサービス提供時間の対象外とします。

- 定期メンテナンスなどの計画に基づくサービスの停止
- セキュリティ観点から重要な問題が発生した場合における緊急メンテナンスの為のサービスの停止
- ネットワークの障害など外部提供サービスの影響によるサービスの停止

B) ヘルプデスク(問い合わせ)に関する補足

●お客様情報システム部門に対する窓口機能となります。お客様のエンドユーザ様からのお問い合わせについてはシステム部門経由でのお問い合わせをお願いします。

●TEL お問い合わせ件数について: Standard: 5 件/月、Lite: 3 件/月まで対応

●月の問い合わせ件数が上記の件数を越える場合は、別途オプションの「ヘルプデスク追加」を購入下さい。

なお、問い合わせ件数は翌月への繰越は出来ません。