

## 別紙A サービスの種類及び内容

本サービスの種類及び内容は以下のとおりとします。

### 1. 本サービスの種類及び内容

本サービスの種類及び内容は以下のとおりとし、詳細は当社が契約者に提供するユーザマニュアルによるものとします。

- (1) ベーシックプラン  
1台のサーバを他の契約者と共有して情報共有サービスを利用するプラン
- (2) アドバンスプラン  
1台のサーバを専有して情報共有サービスを利用するプラン
- (3) エンタープライズプラン  
1台のサーバを専有して大規模・大容量で情報共有サービスを利用するプラン
- (4) 公開FAQプラン  
1台のサーバを専有して公開用FAQサービスを利用するプラン

### 2. 本サービスの利用可能時間

24時間365日（計画停止及び定期保守を除く）

### 3. 導入支援サービス

サービスの内容は以下のとおりとします。

- (1) 本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言（無償）
- (2) 初期稼働に必要なデータの一括登録代行（有償）
- (3) 本サービスの導入にあたり必要な作業に関する協力支援（有償）

### 4. サポートサービス

サービスの内容は以下のとおりとします。

- (1) 種類と内容
  - ① 一般問合せ：本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言
  - ② 障害対応：本サービスの障害に関する質問への回答
- (2) サービス窓口（連絡先）  
電子メールアドレス：kc-support@faq-system.com
- (3) サービス時間
  - ① 一般問合せ：月曜日から金曜日（祝日及び当社指定の休日を除く）、9時から18時まで
  - ② 障害対応：月曜日から金曜日（祝日及び当社指定の休日を除く）、9時から18時まで（受付は24時間365日）

### 5. 契約者設備に関する仕様

契約者は、以下の仕様を充たす契約者設備を設定・維持するよう努めるものとします。

- (1) 推奨動作環境（パソコン）
  - ① オペレーティングシステム：Microsoft Windows 8.1以上
  - ② インターネットブラウザ：Mozilla Firefox（最新版）、Google Chrome（最新版）、Microsoft Edge(最新版)、Microsoft Internet Explorer 11<sup>1</sup>
- (2) 推奨動作環境（スマートフォン）<sup>2</sup>
  - ① オペレーティングシステム：Android 5.1以上
  - ② インターネットブラウザ：Google Chrome（最新版）
- (3) 電気通信回線  
インターネット接続ブロードバンド回線（xDSL、FTTH、専用回線等）

### 6. セキュリティ

当社は、サービス用設備等に関し、以下の措置を講じるものとします。

## 別紙A サービスの種類及び内容

- (1) SSL (Secure Socket Layer) (128Bit) による通信の暗号化
  - ① ベーシックプラン：無償
  - ② アドバンスプラン：無償
  - ③ エンタープライズプラン：有償
  - ④ 公開FAQプラン：有償
- (2) インターネット接続環境にファイアウォールを設置
- (3) データセンター事業者のセキュリティの確保  
当社規定のセキュリティ基準により選定したデータセンター事業者の規定に従う

### 7. データ管理

当社がデータのバックアップに関するサービスを提供する場合、サービスの内容は以下のとおりとします。

#### (1) データのバックアップ対象と保存期間

No.	対象データ	保存期間	備考
1	契約者が登録する全てのデータベースデータ	1日間	3：00～5：00の時間帯に1日毎にバックアップ
2	契約者が登録する全てのファイル	1日間	3：00～5：00の時間帯に1日毎にバックアップ

#### (2) サービス終了時のデータの返還

当社は、契約者が希望する場合、バックアップ対象となったデータを有償で返還するものとします。その場合、以下の事項について事前に協議のうえ決定するものとします。

- ① 媒体
- ② データ形式
- ③ 返還方法
- ④ 返還期日
- ⑤ 料金及び支払条件

---

<sup>1</sup> Microsoft は規定のブラウザとして Microsoft Edge の使用を推奨していますが、当システムでは現在のところ Internet Explorer11 についても下位互換をサポートしております。Internet Explorer 10 以下のバージョンについては、Microsoft から完全にサポートされていないため当システムについてもサポートされておりません。

Internet Explorer11 で互換表示を ON にしている場合、IE11 が旧ブラウザとして動作しているため当システムではサポートされません。IE11 をご利用の場合は互換表示をオフ設定してご利用ください。

<sup>2</sup> 公開 FAQ プランは、スマートフォン対応の対象外です。