

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 10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）
- (2) 推奨動作環境（スマートフォン）¹
 - ① オペレーティングシステム：Android 8.1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/TLS 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

¹ 公開FAQプランは、スマートフォン対応の対象外です。