

SkyPAS クラウド  
サービス仕様書

第 3.13 版          2024 年 2 月 14 日

株式会社 スカイコム  
©2016 SKYCOM Corporation

構成品表		工 注		用 途	
					株式会社 スカイコム
				設計	名称 : SkyPAS クラウド サービス仕様書
				検図	
				承認	図番 : SC0172-00S062
				制定	
					1 / 20

改訂の記録

版数	年月日	区分	変更内容及び理由	作成	確認	承認
1.0		制定	—			
2.0	2014/12/11	修正	ヘルプデスク宛電話番号修正			
2.1	2014/12/22	修正	版数、日付を修正			
2.2	2015/4/9	修正	サービス体系の登録利用者数修正 管理者機能一覧の No4 文言修正 管理者機能一覧 No7 追加 管理者機能一覧 No11 修正 ユーザ画面機能一覧 No2 追加 ユーザ画面機能一覧 No4 修正 ユーザ画面機能一覧 No7 イメージ不可のため削除、クラウド版文言追加 ユーザ画面機能一覧 No8 修正 ユーザ画面機能一覧 No10 修正 ユーザ画面機能一覧 No11 修正 ユーザ画面機能一覧 No15 修正 ユーザ画面機能一覧 No16 修正 ユーザ画面機能一覧 No19 修正 サービス仕様失効ユーザの扱い修正 ログイン ID について修正			
2.3	2015/5/8	修正	動作環境の対応ブラウザ修正			
3.0	2016/2/26	修正	SkyPAS TouchPicsis 追加 Windows 版クライアントツール削除			
3.1	2016/3/23	修正	フォーム作成について追加			
3.2	2017/4/17	修正	導入手続き、お問い合わせ窓口の内容について修正			
3.3	2018/4/13	修正	動作環境 OS 修正 インフォメーションサイトに関する記述の削除・修正			
3.4	2019/4/15	修正	サービスの特徴にアップロードされるファイルは暗号化を行っていることを追加 iOS では録音機能が使用不可に修正 PDF 変換対応ファイル修正 (vsd, vsdx, bmp, tiff, htm, html, mht 削除)			
3.5	2020/12/7	修正	サービス内の時刻について追加 IPA 公開の安全なウェブサイト参考文言追加			
3.6	2021/8/10	修正	動作環境修正			
3.7	2021/12/29	修正	動作環境修正			
3.8	2021/12/29	修正	システム概念図に AWS 利用について追加			
3.9	2022/1/18	修正	お問い合わせ窓口の e-mail を修正			

株式会社 スカイコム

図番 : SC0172-00S062

2 / 20

3. 10	2023/1/24	修正	<p>2. 3 動作環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 2-2 Web 参照のクライアント環境</li> </ul> <p>以下を修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows OS に記載を変更</li> <li>- iPad OS に記載を変更</li> <li>- Android を削除</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 2-3 機能対応表</li> </ul> <p>以下を修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IE11 を削除</li> <li>- Android を削除</li> <li>- InternetExplorer11 を削除</li> </ul> <p>3. 1 基本サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 3-1 管理者機能一覧</li> </ul> <p>以下の内容を修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No18 メールテンプレート設定</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 3-3 ユーザ画面機能</li> </ul> <p>以下の内容を修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No2 パスワードを忘れた場合</li> <li>- No8 アップロード</li> <li>- No11 会議</li> <li>- No18 URL 発行</li> </ul> <p>3. 2 オプションサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「フォーム作成」を削除</li> <li>・ 「監査証跡」を追加</li> </ul> <p>3. 3. 3 パスワード変更／パスワード初期化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記載誤りを修正</li> </ul>			
3. 11	2023/3/1	修正	<p>2. 1 システム概念図</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図 1 システム概念図</li> </ul> <p>データセンタのリージョンを追加</p> <p>2. 2 主なシステム構成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 2-1 環境構成</li> </ul> <p>タイムゾーンを追加</p> <p>4. 1. 4 障害時の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害発生時の目標通知時間を追加</li> </ul>			
3. 12	2023/6/30	修正	<p>4. 4 バージョンアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記載内容を変更</li> </ul>			
3. 13	2024/2/14	修正	<p>2. 1 システム概念図</p> <p>図 1 システム概念図の修正</p>			

はじめに

本仕様書は「SkyPAS クラウド」を提供するに当たり、サービス仕様を記載するものです。「SkyPAS クラウド」を提供する目的、方針、および、サービス内容とサービス内容の実装方式に関して記述します。

用語定義：

○SkyPAS クラウド

企業及び団体がユーザ（組織構成員）を対象にファイルの共有を安全に行うことができるサービスです。

○契約企業・団体様

本サービスの契約者様。本サービスの請求先となります。

○企業・団体管理者

本サービスをご契約時に、企業・団体管理者として登録されたスーパーユーザです。  
契約企業・団体様の社員、契約企業・団体様配下のユーザとして一括して登録、管理していただきます。  
企業・団体管理者は、新たに登録したユーザにスーパーユーザ権限を委譲することにより、複数名設定することが可能です。

○スーパーユーザ

スーパーユーザは企業・団体管理者（スーパーユーザ）によって登録することができます。システム全体の設定することができるユーザであり、複数名設定することが可能です。

○グループ管理者

グループを管理する管理者です。企業・団体管理者により指定されます。  
グループに限り、ユーザ管理、グループフォルダ権限を持ちます。ただし、システム全体にかかる設定項目については関与することができません。

○ユーザ

SkyPAS クラウドを、実際にご利用いただく一般の利用者です。企業・団体管理者により本サービスに登録されます。  
ユーザは所属するグループのフォルダを参照することができます。ファイル・フォルダセキュリティポリシーはグループ管理者により設定されその権限の範囲で操作ができます。

○SkyPAS クラウド運用者

当社営業の手配に従い、SkyPAS クラウドに関して、お客様のサービス利用環境の新規構築、設定変更、保守（お問い合わせ）対応を行います。

	株式会社 スカイコム	図番： SC0172-00S062	4 /20
--	------------	----------------------	----------

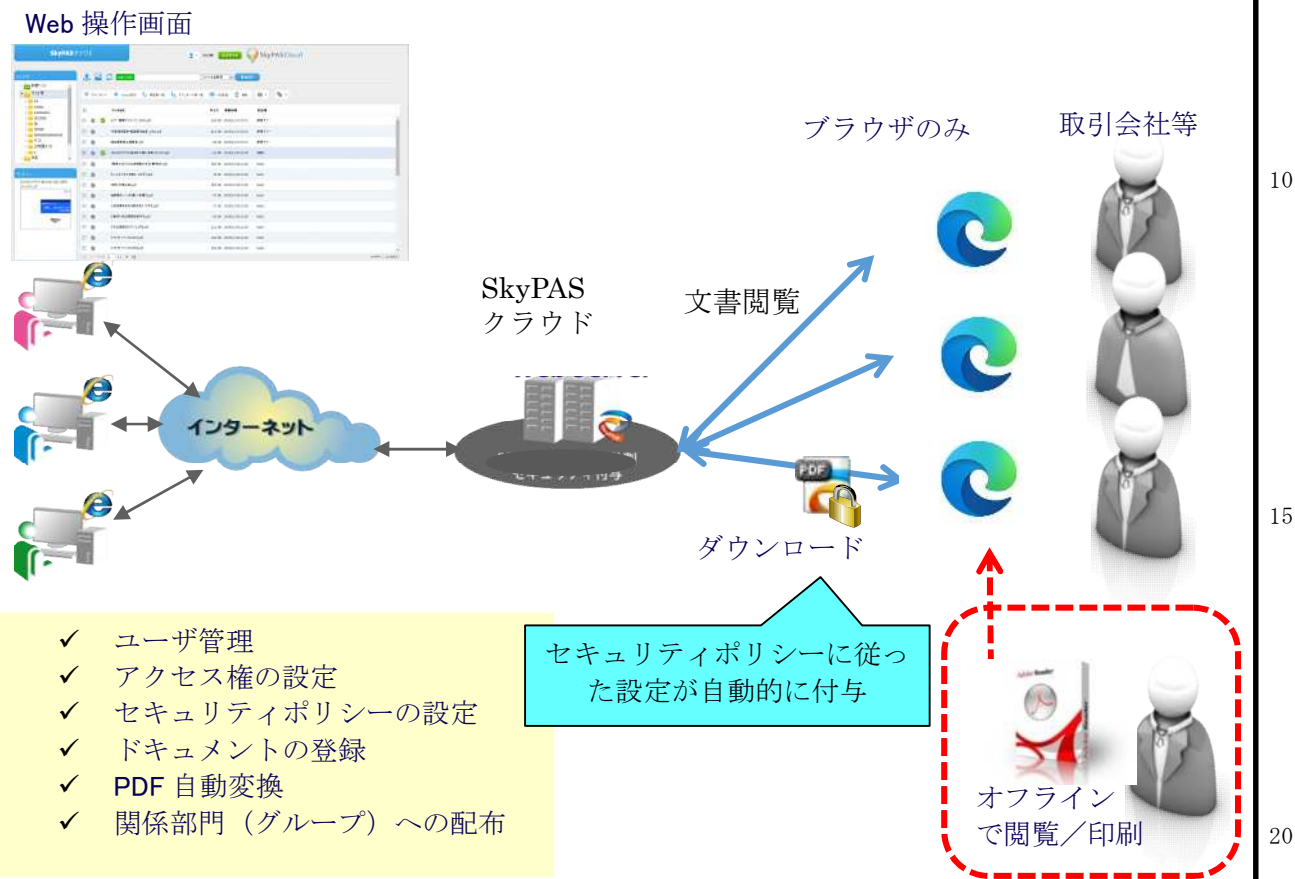
## 目次

はじめに .....	4
<b>1 サービス概要 .....</b>	<b>6</b>
1.1 SKYPASクラウドとは .....	6
1.2 サービス体系（サービス提供形態） .....	7
1.3 サービスの特徴 .....	8
<b>2 構成 .....</b>	<b>9</b>
2.1 システム概念図 .....	9
2.2 主なシステム構成 .....	10
2.3 動作環境 .....	11
<b>3 基本サービス .....</b>	<b>12</b>
3.1 基本サービス .....	12
3.2 オプションサービスとは .....	16
3.3 サービス仕様 .....	16
<b>4 運用・サービス監視 .....</b>	<b>18</b>
4.1 運用 .....	18
4.2 サービス監視 .....	18
4.3 緊急対応 .....	18
4.4 バージョンアップ .....	18
<b>5 導入手続き .....</b>	<b>19</b>
5.1 SKYPASクラウド導入 .....	19
5.2 追加、変更 .....	19
5.3 解約 .....	19
<b>6 お問い合わせ窓口 .....</b>	<b>20</b>
6.1 インフォメーションサイト .....	20
6.2 お問い合わせ窓口 .....	20

# 1 サービス概要

## 1.1 SkyPAS クラウドとは

SkyPAS クラウドは企業・団体向けファイル共有を提供するサービスです。  
オフィスファイル等業務に使うファイルをアップロードし、自動で PDF 変換され、変換されたファイルを web ブラウザで参照することができます。  
ダウンロードする場合に PDF ファイルにセキュリティを掛けファイルの拡散を防ぐことができます。  
また、コミュニケーションとしてグループ内での会議を行うことができます。



1.2 サービス体系（サービス提供形態）

登録形態は以下の通りとなります。

表 1-1. 登録利用者数とストレージ容量の対応表

登録利用者数（人）	最大 3,000 人まで(会議は 100 人まで)
ストレージ容量（GB）	最少 100G、100G ずつ追加可能、最大 800G まで

- ・ ID 数の変更は月 2 回までです。  
利用中の ID 数より少ない ID 数の削減はできません。
- ・ 月額料金は、課金対象月の最大 ID 数、および最大ディスク容量を基に課金されます。
- ・ ID 数、ディスク容量の変更手続きは無料です。

### 1.3 サービスの特徴

サービスの特徴は以下となります。

- ・ 操作性

ファイルの共有、参照に特化し、社内外でのデータコミュニケーションを円滑にします。  
また、マニュアルレスをめざした画面設計により簡易に操作ができます。

- ・ 大容量

最大 800GB までのディスクスペースを利用することができます。

- ・ 最大ユーザ数

最大 3,000 ユーザまで利用することができます。

- ・ 信頼性

冗長化構成により高い耐障害性を実現します。また、24 時間 365 日対応のオペレーション（有人監視、無人監視）により高い信頼性を確保します。

- ・ セキュリティ

通信経路はすべて SSL で暗号化し情報漏えいのリスクを低減しています。サーバに保存される PDF も AES-128 により暗号化され保存しています。また、ストレージに保存されているファイルをダウンロードする場合、グループポリシーに従い PDF ファイルにパスワードの付与、署名付与、透かし、閲覧期限などが設定でき、ファイルの拡散の防止に役立てます。本サイトは IPA が公開している「安全なウェブサイトの作り方」などを参考にし作成されています。

- ・ 経済性

SkyPAS クラウドを使用することにより、安価かつ高いサービスレベルを実現しております。クラウドの活用によりストレージの維持・管理に対応するための運用管理コストを大幅に削減することができます。

- ・ PDF 作成

株式会社スカイコムで開発した PDF 変換サーバを使用しており、早い変換速度、高い圧縮性を実現しています。

- ・ 会議

グループ内の会議に参加することができます。同一のファイルの参照、参照ページの同期が行われます。

- ・ 写真・録音

テンプレートを選択し、写真、音声(iOS 以外)、GPS(位置情報)を付与した PDF を作成することができます。TouchPicsis と呼ばれる機能になります。

	株式会社 スカイコム	図番 : SC0172-00S062	8 / 20
--	------------	--------------------	--------



## 2 構成

### 2.1 システム概念図

システム概念図は以下の通りです。

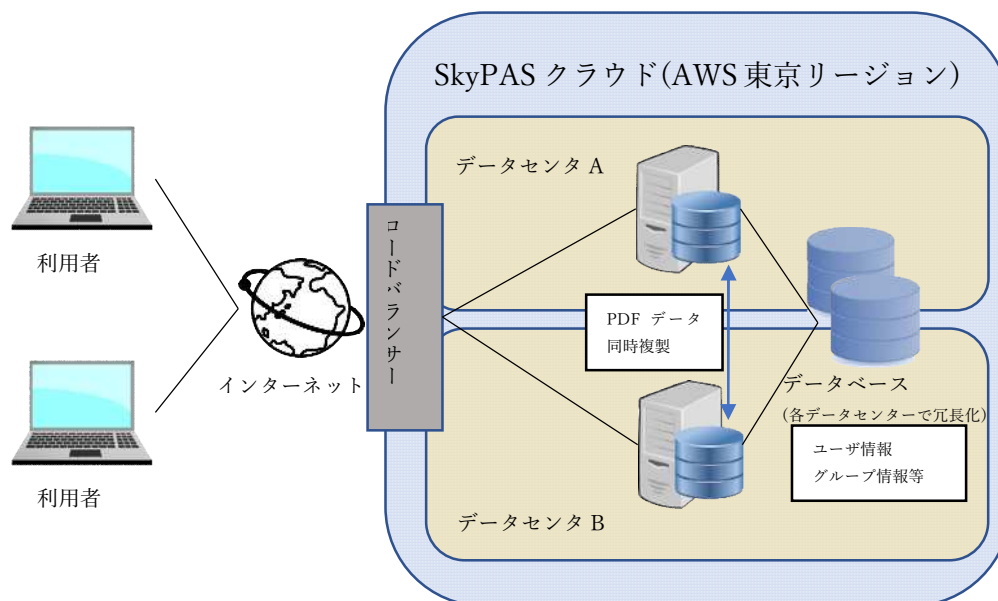


図 1システム概念図

2.2 主なシステム構成

システム構成は以下の通りです。

表 2-1 環境構成

サービス	内容
使用サーバ	仮想サーバ
OS	アプリケーションサーバ : Windows
構成台数	2 台
冗長方式	2 台
ストレージ	2 台
タイムゾーン	本サービスは Amazon 社が提供する「Amazon Time Sync Service」と時刻同期しております。

2.3 動作環境

SkyPAS クラウドのクライアント動作環境は以下の通りとなります。

表 2-2 Web 参照のクライアント環境

OS	ブラウザ
Windows OS	GoogleChrome 最新版 Microsoft Edge 最新版 (IE モードを含む)
iPad OS	GoogleChrome 最新版 Safari 最新版

表 2-3 機能対応表

No	内容	Windows OS		iPad OS	
		Chrome	Edge	Safari	Chrome
1	資料表示	○	○	○	○
2	会議	○	○	○	○
3	TouchPicsis (写真挿入)	○ ※1	○ ※1	○	○
4	TouchPicsis (音声入力)	○	○	×	×
5	全画面表示	○	○	○ ※2	○ ※2

制限事項

※1 カメラの無い端末では、画像選択のみ動作します。

※2 全画面表示でも、タスクバー、タブ、アドレスバーは表示されます。

### 3 基本サービス

#### 3.1 基本サービス

##### ■基盤機能

- ・通信経路の暗号化

SSL を用いて、ユーザのブラウザと本サービス間の通信を暗号化します。

- ・ご利用サーバ、ストレージ、データベースは冗長化しています。

##### ■管理者機能（スーパーユーザ）

- ・管理画面（スーパーユーザ）にログインすることができます。以下のことが設定できます。

表 3-1 管理者機能一覧

No	機能	内容
1	お知らせ管理	ユーザがログイン後、トップ画面に表示されるお知らせを登録することができます。すべてのグループに対して編集できます。
2	ユーザ管理	ユーザの新規登録、変更、失効/復帰を行います。 CSV による一括登録を行うことができます。
3	グループへの ユーザ管理	グループを選択し所属するユーザの一覧を表示します。また、グループに追加するユーザの登録、一括登録、削除が行えます。 ユーザを登録するときに権限を設定することができます。権限はグループ管理者、一般ユーザ（アップロード可・ダウンロード可）、一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード可）、一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード不可）があります。
4	部署管理	部署を新規作成、変更、ステータスの有効/無効を設定することができます。
5	パスワード変更	ユーザのパスワードを変更できます。
6	パスワードポリシー設定	ユーザの本登録時に設定するパスワードのポリシーを設定します。パスワード登録規則、パスワード最低文字数を設定できます。
7	登録済利用者 リスト出力	登録ユーザのリストを csv 形式でダウンロードすることができます。
8	グループ管理	グループを新規作成、変更、ステータスの有効/無効を設定することができます。 グループにユーザを登録することができます。
9	グループ情報 コピー	グループ追加時プロパティを都度設定する手間を軽減させるため、既存グループと同じセキュリティでグループを設定することができます。
10	全グループ情報 リスト出力	グループのリストを csv 形式でダウンロードすることができます。
11	キーワード管理 ツール	アップロードされているファイルにキーワードを一括で付与することができます。

12	版の初期番号登録ツール	リビジョン管理をすることができます。そのリビジョンの初期番号を登録することができます。
13	操作履歴出力	対象 ID、操作対象期間、操作内容を指定し、操作履歴をダウンロードすることができます。
14	システムログ閲覧	対象管理者 ID、操作対象期間、操作内容を指定し管理者の操作履歴をダウンロードすることができます。
15	ファイル閲覧集計	ファイルの閲覧回数を取得することができます。
16	使用容量集計	対象年月を設定し、その期間にアップロードされたファイルの総容量を表示します。
17	サイト名称変更	サイト名を変更することができます。
18	メールテンプレート設定	SkyPAS クラウドから送信されるメールのテンプレートを設定することができます。「新規登録時（仮登録時）・本登録促進メール」「他グループ追加時お知らせメール」「パスワード変更メール」のメールタイトルとメール本文を設定できます。サーバ側で「クラウド利用」と設定されている場合に表示されます。

#### ■グループ管理者機能

- ・管理画面（グループ管理者）にログインすることができます。以下のことが設定できます。

表 3-2 グループ管理者機能一覧

No	機能	内容
1	お知らせ管理	ユーザが所属しているグループのお知らせを管理することができます。
2	ユーザ管理	登録されているユーザの一覧を参照することができます。新規登録等はできません。
3	グループへのユーザ登録管理	グループ選択に操作権限のあるグループのみ選択することができます。選択したグループに所属しているユーザー一覧を表示します。また、ユーザの追加、一括追加、削除を行うことができます。
4	部署管理	登録されている部署を参照することができます。登録等はできません。
5	登録済利用者リスト出力	登録ユーザのリストを csv 形式でダウンロードすることができます。
6	グループ管理	グループ管理者として所属しているグループを確認することができます。
7	キーワード管理ツール	アップロードされているファイルにキーワードを一括で付与することができます。
8	操作履歴出力	対象 ID、操作対象期間、操作内容を指定し、操作履歴をダウンロードすることができます。

	株式会社 スカイコム	図番 : SC0172-00S062	13 / 20
--	------------	--------------------	---------

■ユーザ機能

- ・ SkyPAS クラウドにログインすることができます。以下のことが操作できます。

表 3-3 ユーザ画面機能一覧

No	機能	内容
1	パスワードの変更	自身のパスワードを変更することができます。
2	パスワードを忘れた場合	パスワードを忘れてしまった場合、生年月日と秘密の質問を入力後再設定することができます。サーバ側で「クラウド利用」と設定されている場合に表示されます。
3	全てのファイル	ユーザが参照できるすべてのファイルを確認することができます。フォルダ構成も表示されます。
4	新着リストフォルダ	ユーザが所属しているグループについて、24 時間以内にアップロードされたファイルの一覧を表示します。
5	お気に入りフォルダ	各フォルダで星マークが黄色くなっているファイルの一覧を表示します。
6	マイフォルダ	ユーザ専用のフォルダ内のファイルの一覧を表示します。マイフォルダのプロパティはユーザ権限で変更可能です。
7	グループフォルダ	グループに所属することでグループフォルダ内のファイルを参照することができます。
8	アップロード	マイフォルダ、グループフォルダにファイルをアップロードできます。対象ファイルはワード、エクセル、パワーポイント、テキストです。アップロード時に PDF 変換を行います。アップロード時に所属するグループにメールを送信（サーバ側で「クラウド利用」と設定されている場合に表示されます。）することや、閲覧期限を設定することができます。閲覧期限を超えると一覧にファイルが表示されません。アップロードが許可されているユーザのみアップロードできます。ファイル一覧に表示される時刻はサーバの時刻を表示しており、外部による時刻同期を行っています。
9	TouchPicsis	オプション機能です。テンプレートを選択し、アノテーション、写真、音声、GPS(位置情報)、テキスト等を付与した PDF を作成することができます。テンプレートはあらかじめ決められたものから選択します。
10	プレビュー、サムネイル参照	選択されているファイルの 1 ページ目がプレビューに表示されます。また、フォルダ内のファイルはサムネイル一覧表示にすることができます。
11	会議	オプション機能です。 会議に参加すると「発表者選択」、「視聴」、「自由モード」があります。

		<p>「発表者選択」はグループ管理者のみ表示されます。「視聴」のユーザは発表者の操作により自動でファイルの切り替え、ページ移動が行われ同一箇所を参照することができます。</p> <p>また、メモを記入することができます。「全体メモ」と「個人メモ」の2種類あります。追記できるメモは、「ペン」「マーカー」「テキスト」「付箋」があります。これらのメモの表示 ON/OFF は、会議参加者が任意に切り替えでき、メモを追加した PDF ファイルもダウンロードが可能です。</p>
12	検索	参照しているフォルダにおいて、全文検索、キーワード検索、ファイル名検索、作成者検索ができます。
13	ダウンロード	ダウンロードが許可されているグループフォルダかつ、ダウンロードが許可されているユーザのみダウンロードできます。
14	Viewer 表示	ファイルをブラウザで参照することができます。
15	フォーム作成	オプション機能です。Viewer 表示中にテキストフォームエリアのみ作成することができます。ダウンロードした PDF で利用できます。
16	既読者一覧	参照したユーザー一覧を確認することができます。
17	ダウンロード者一覧	ダウンロードしたユーザの一覧を確認することができます。
18	URL 発行	閲覧用 URL を発行します。閲覧期限、パスワードを付与することができます。
19	削除	アップロード者またはグループ管理者がアップロードしたファイルを削除することができます。
20	移動	ユーザがアップロードしたファイルについて、グループ内のフォルダ移動を行うことができます。
21	タグ管理	ユーザ独自のタグを設定することができます。設定後、フォルダー一覧にタグ名のフォルダが作成されます。ファイルを選択しタグを指定するとタグ名のフォルダにファイルが表示されます。
22	グループ管理者によるフォルダ設定	<p>グループ管理者はグループフォルダから「新規フォルダ作成」「グループフォルダ名変更」「セキュリティ設定」「アクセス権限設定」を設定することができます。「新規フォルダ作成」はグループフォルダ内にフォルダを作成することができます。「グループフォルダ名変更」はグループ名を変更することができます。「セキュリティ設定」はファイル権限詳細設定（ファイルダウンロード：許可/不許可）、PDF セキュリティ（パスワード：要/不要、印刷：許可/低解像度許可/不許可、コンテンツコピー：許可/不許可、閲覧期限設定：1 週間等期間、署名）、透かし（透かし位置、透かし左右の位置、透かし画像/透かし文字列、文字サイズ、文字色、角度、透過率、順序）を設定することができます。閲覧期限についてはスクリプトが使用できる Viewer が必要になります。（AdobeReader 等）</p>

		アクセス権限設定はグループ所属していないユーザにもアクセス権限を与えることや、グループのユーザであってもアクセスできないようにすることができます。ユーザ単位、部署単位で行うことができます。一般ユーザは現在の設定をプロパティで確認することができます。
--	--	--

### 3.2 オプションサービスとは

オプションサービスとは、SkyPAS クラウドにおいて契約企業様が選択できる、以下の機能をいいます。

- ・会議支援システム
- ・TouchPicsis
- ・監査証跡

### 3.3 サービス仕様

#### 3.3.1 ユーザ管理

SkyPAS クラウドでは、ご契約時に1名企業管理者のIDをスーパーユーザで登録します。登録されたスーパーユーザで企業ユーザを登録します。

ユーザ登録およびユーザ情報の変更、失効などは企業・団体管理者が管理画面から行うことができます。

スーパーユーザがユーザを登録する時、スーパーユーザとして登録することもできます。

グループ管理者については所属するグループにユーザを追加することができます。グループ管理者は、ユーザを新規登録することはできません。

ユーザを失効状態にした場合、停止されたユーザは総ID数から除外されます。

#### 【ユーザの種類】

SkyPAS クラウドにはユーザの種類として、スーパーユーザ、グループ管理者、一般ユーザ（アップロード可・ダウンロード可）、一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード可）、一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード不可）があります。それぞれの権限は以下の通りです。

表 3-4 ユーザ種類一覧

No	種類	内容
1	スーパーユーザ	ユーザの登録、グループの登録が可能です。
2	グループ管理者	所属するグループのみユーザの追加が行えます。またグループフォルダに新規フォルダの作成、グループフォルダ名変更、セキュリティ設定を設定することができます。
3	一般ユーザ（アップロード可・ダウンロード可）	通常のユーザです。アップロード、ダウンロード可能です。
4	一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード可）	ダウンロードが可能なグループフォルダのみダウンロードができます。アップロードはできません。

	株式会社 スカイコム	図番 : SC0172-00S062	16 / 20
--	------------	--------------------	------------



5	一般ユーザ（アップロード不可・ダウンロード不可）	通常のユーザですが、グループフォルダのセキュリティに関わらずアップロード、ダウンロードができません。
---	--------------------------	--

### 3.3.2 ログイン ID

ログイン ID は e-mail アドレス、または任意の文字列を使用します。

### 3.3.3 パスワード変更／パスワード初期化

パスワードの変更はユーザ自身による変更が可能です。

※ユーザ自身がパスワードを変更する場合、旧パスワードが必要になります。

スーパーユーザは管理画面から、ユーザのパスワードの変更を行うことができます。

グループ管理者は他ユーザのパスワードの変更を行うことはできません。

### 3.3.4 アップロード可能なファイルの種類

ファイルのアップロードは SkyPDF WebServer を使用しているため、SkyPDF WebServer の仕様に依存しますが SkyPAS で以下拡張子に制限しています。他の拡張子についてはご相談ください。

文書種別	拡張子	備考
Office ファイル	doc, docx, docm※1 xls,xlsx,xlsm※1 ppt, pptx, pptm※1	※1…マクロは無効にして PDF 変換します。
画像ファイル	jpg, gif, png	画像ファイルを PDF にします。
HTML ファイル	未対応	HTML ファイルを PDF にします。（一旦画像化する仕様ですので、テキストデータも画像扱いで PDF 化されます。）
PDF ファイル	pdf	保護された PDF（パスワード及び署名付き）などは対象外となります。
テキストファイル	txt, csv	TXT→Word を利用して PDF にします。 CSV→Excel を利用して PDF にします。

## 4 運用・サービス監視

### 4.1 運用

#### 4.1.1 運用時間

運用時間は原則 24 時間 365 日です。

ただし、本システムに関する事前に計画されたメンテナンス、または臨時のメンテナンスの時間を除くものとします。

※メンテナンス中は 2 台以上の構成のため引き続きサービスの利用が可能です。

#### 4.1.2 メンテナンス

メンテナンスを実施する際は、原則 2 週間前に SkyPAS クラウドサービス利用証書に記載のサポート窓口様へメールでお知らせします。

#### 4.1.3 データ保全

本サービスでは、契約企業様のデータについては、冗長化を行って保全を図っています。ただし、すべてのサーバ障害時にはデータの復旧はできません。

また、お客様操作により削除したファイルの復旧を承ることはできませんので、ご了承ください。

#### 4.1.4 障害時の通知

弊社が本サービスのシステムに障害が発生したことを認識したときは、速やかにメールにて通知します。障害を認識してから 12 時間以内に通知することを目標とします。

#### 4.1.5 企業・団体管理者のパスワードについて

パスワードが分からなくなってしまった場合に備えて生年月日、秘密の質問の管理を厳重にお願いします。

スーパーユーザはユーザの権限設定、グループの作成ができます。

### 4.2 サービス監視

弊社の基準に従い、提供しているサービスの監視を行います。

### 4.3 緊急対応

#### 4.3.1 長時間高負荷による制限

想定以上の大容量ファイル、大量ファイル数のアップロード、ダウンロードにより、リソース不足、通信帯域の圧迫に陥った場合、流量制限を行う場合があります。

### 4.4 バージョンアップ

弊社は必要に応じてお客様にバージョンアップがあることを通知します。バージョンアップを適用するかどうかはお客様の判断になります。ただし OS など動作環境のサポート期限によっては必ずバージョンアップが必要となる場合があります。

	株式会社 スカイコム	図番 : SC0172-00S062	18 / 20
--	------------	--------------------	---------

5 導入手続き

サービス導入は、以下の通りです。

5.1 SkyPAS クラウド導入

5.1.1 導入タイミング

お申込み後にスカイコムより連絡いたします。利用開始までには概ね 1 週間を要します。

5.2 追加、変更

前述のサービス体系の記載の通りです。

5.3 解約

解約する場合は、別途提示する以下のシートの記入をお願いします。

・解約申込書

注) 解約後は、本サービス上に保存したユーザ情報、データ（ログ情報含む）は削除いたします。

ご解約後も必要なデータがある場合は、解約前にダウンロードをお願いします。

また、理由の如何に関わらず、ご契約環境の復活はできません。

SkyPAS クラウドは、1 年ごとに自動更新となる年間契約が可能です。

その場合の解約はご契約の最終月の 1 か月前までにご連絡ください。

月単位での契約の場合、解約月の利用料は発生致します。

年間契約及び月単位契約共に解約月の利用料の日割り計算はありません。

## 6 お問い合わせ窓口

### 6.1 インフォメーションサイト

現在、準備中です。

### 6.2 お問い合わせ窓口

#### ■株式会社スカイコム ヘルプデスク

営業時間： 9:00～12:00 および 13:00～17:30

※土日祝日、年末年始、弊社所定の休日を除く

ご連絡先： お問い合わせフォーム

<https://www.skycom.jp/inquiry/>

e-mail： 契約時に通知

※電子メールによるお問合せは 24 時間、365 日受け付け可。

営業時間外に受け付けたお問合せの対応は翌営業日対応。

※サービスのご利用開始後、ご契約内容やご利用環境に関するお問い合わせは、ご契約企業の管理者の方からのみの受付といたしますので、選定をお願いします。

※お問い合わせ様の「会社名」「部署名」「お名前」「電話番号」「ご利用環境の URL」「お問い合わせ内容」をメール本文にご記入ください。

発行元：株式会社スカイコム

- ・本書の内容の一部または全部を無断転載・複製・改変することを禁じます。
- ・本サービスの仕様、および本書に記載している内容は、2023 年 3 月時点での情報を基に作成しています。今後、予告なしに変更することがございますので、あらかじめご了承ください。
- ・本書に登録されている会社名、商標名等は、各会社の商号、商標または商標登録です。