

# Soliton OneGate サービス実施要領別紙

2023年10月5日 株式会社ソリトンシステムズ

## 1. 本サービスの提供時間

24時間365日とします（ただし3項の場合を除く）。

## 2. サービスシステムの稼働監視

24時間365日とします（ただし3項の場合を除く）。

Soliton ADConnector、NetAttest EPS-edgeを含む、お客様環境に置かれる各機器は監視対象外です。

## 3. メンテナンスおよび事前通知

当社がメンテナンスのために予め計画してサービスシステムを停止する場合、日時及び停止期間を、原則その10日前までに、Web ページやメール等にて契約者に通知します。

ただし、当社が緊急を要すると判断した場合は、事前の通知なくサービスシステムの停止を伴う緊急メンテナンスを行う場合があります。

## 4. データ保管国

本サービスにおいて、お客様データを保管する可能性のある国は日本国となります。

## 5. データ消去要件

解約時は、当社サービスシステムにある契約者の情報を解約日から45日以内に消去します。

## 6. サービス提供終了時の事前通知

3ヶ月前までに Web ページやメール等にて契約者に通知します。

## 7. 当社が提供するソフトウェアのバージョンアップ

契約者は、当社が提供するサービス指定ソフトウェアのバージョンアップ等を行うものとします。

当社は、サービスシステム等のバージョンアップを必要に応じて行います。

## 8. サービス概要

本サービスは以下の機能を提供します。各機能の詳細はマニュアルをご参照ください。

- 1) イン트라ネットの Active Directory と連携してアカウント情報の同期やパスワード認証連携を行うクラウド上での認証基盤サービス。当社の提供するサービス指定ソフトウェア「Soliton ADConnector」を Active Directory と通信可能な環境にインストールする必要があります。
- 2) Soliton OneGate にて認証済みのユーザーが連携先 Web サービスに安全にログインできるシングルサインオン機能
- 3) Soliton OneGate ログイン時などの認証に使用するクライアント証明書の発行機能
- 4) ネットワーク機器と連携し、Soliton OneGate が発行するクライアント証明書や、Soliton OneGate のユーザー情報を使用して、ワイヤレス、VPN などの認証などを行う RADIUS サービス機能（Wi-Fi/VPN 認証オプション）。インターネットおよび連携するネットワーク機器と通信可能な環境に NetAttest EPS-edge を設置する必要があります。
- 5) Soliton PasswordManager ソフトウェアを使用して Soliton OneGate に保存された ID/パスワード情報を取得し、Web アプリやネイティブアプリのログイン時に自動入力を行う機能（PasswordManager オプション Web/App）
- 6) Soliton PasswordManager ソフトウェアを使用して Soliton OneGate に保存された ID/パスワード情報を取得し、Windows のサインイン時に自動入力を行う機能（PasswordManager オプション Windows サインイン）

本サービスの利用開始までに要する期間の目安は、当社が利用申し込みを受領してから5営業日です。

## 9. サービス指定ソフトウェア

本サービスに関連して当社が提供するツール等をサービス指定ソフトウェアとします。詳細は「Soliton OneGate サービス仕様書」をご参照ください。

## 10. ライセンス

本サービスは、サービスプラン（3種）、オプション（2種）、ユーザーライセンスの組み合わせにより提供します。

### 1) サービスプラン

下記のうち、いずれか1つのプランを選択し、利用ユーザー数分のライセンスパックを購入する必要があります。

プラン名称	サービス内容	オプション追加
PKI	証明書発行	○
Basic	証明書発行、基本 SSO	○
Standard	証明書発行、基本 SSO、拡張機能（PasswordManager 機能を含む）	○
NetAttest EPS クラウド証明書配布	証明書発行※	×

※NetAttest EPS（アプライアンス製品、別売）と連携させる場合のみ選択できます。

### 2) オプション

下記は、必要に応じて選択します。NetAttest EPS クラウド証明書配布プランには選択できません。

#### ・Wi-Fi/VPN 認証オプション

NetAttest EPS-edge を契約した期間、Soliton OneGate に接続して使用できます。使用する NetAttest EPS-edge の台数分のオプションライセンスを購入する必要があります。

#### ・PasswordManager オプション Web/App

ライセンスパックと同数のオプションライセンスを購入する必要があります。

#### ・PasswordManager オプション Windows サインイン

ライセンスパックと同数のオプションライセンスを購入する必要があります。

### 3) ユーザーライセンス

サービスシステムの登録ユーザー数に対応します。ご購入いただいたライセンス数を超えるユーザーを登録する場合、ライセンスの追加購入が必要です。最低ライセンス数は、下記の通りとします。

PKI プラン：200 ライセンス

PKI プラン + Wi-Fi/VPN 認証オプション または PasswordManager オプション：100 ライセンス

Basic プラン：70 ライセンス

Standard プラン：40 ライセンス

NetAttest EPS クラウド証明書配布プラン：1,000 ライセンス

数量変更の単位は、PKI/Basic/Standard プランは10ライセンス、NetAttest EPS クラウド証明書配布プランは1000ライセンスとします。

1 ユーザーIDあたりの証明書発行数は10までとします。

## 11. 本サービスの契約単位および最低利用期間

- 1) 契約単位は、1ヶ月または12ヶ月とし、更新時は実施要領本紙に従った変更または契約更新しない旨のお申込みがない限り、前回同様の契約内容で自動更新となります。
- 2) 最低利用期間は、本サービス利用開始日の翌月から3か月とします
- 3) 原則、12ヶ月を超える期間での契約はできません。

## 12. 本サービスの取得情報の内容と使用目的

本サービスでは契約者、サービス利用者に関連する以下の情報を取得します。

### 1) サービス利用申し込み時に取得する情報

利用申請書にご記入頂く各種情報です。サービスシステムの構成、取引の履行および販売情報管理、サポートサービスの提供、契約者への通知に使用します。また、当社に関連する製品・サービス・セミナー・イベントのご案内、アンケート調査や当社製品に関する各種協力のお願いに使用することがあります。

### 2) お客様管理者、サービス利用者が本サービスに保存する情報

サービスシステムが動作するための設定情報として使用します。設定情報に含まれる内容は、Soliton OneGate 管理者マニュアルに記載の通りです。

証明書認証機能を使用する場合は、上記に加え下記の情報がサービスシステムに設定されます。

- ・サービス利用デバイス情報（デバイスの製品名、バージョン、IMEI、UDID、MAC アドレス）

### 3) 本サービスのログに記録される情報

サービスイベントの監査、障害調査、サービスの改善に使用します。ログに記録される内容は、Soliton OneGate 管理者マニュアルに記載の通りです。

証明書認証機能を使用する場合は、上記に加え下記の情報がサービスシステムのログに含まれることがあります。

- ・証明機関に関するログ（証明書の DN、シリアル番号）
- ・システムログ（管理者アカウント、操作端末の IP アドレス）
- ・ユーザー認証に関するログ（ユーザーID、デバイスの MAC アドレス）

## 13. サービス品質保証制度

### 1) 本サービスが提供する以下の機能について、利用可能な時間をサービス稼働時間とし、月間における稼働時間の割合（稼働率）が 99.95%以上であることを保証します。

- ・Active Directory 連携機能による OneGate への利用者登録
- ・Soliton OneGate と連携先クラウドサービスとのアカウント同期機能
- ・Soliton OneGate のログイン認証機能（連携先クラウドサービスへのシングルサインオン）
- ・Soliton OneGate ログイン時に証明書認証を使用する場合のクライアント証明書発行機能
- ・Wi-Fi/VPN 認証サービスオプションを使用している場合、NetAttest EPS-edge との連携機能
- ・PasswordManager との連携機能

### 2) 当社の規定による測定の結果、特定の暦月においてサービス稼働時間が保証値未満となった場合、下記の定めに従ってサービス利用料金を契約者に返金します。但し、この返金額は、当該月のサービス利用額を上限とします。

サービス停止時間が 22 分以上 7 時間未満※ (サービス稼働率 99.95%~99%)	月額定価料金（消費税は除く）の 10%
サービス停止時間が 7 時間以上 3 日未満 (サービス稼働率 99%~90%)	月額定価料金（消費税は除く）の 50%
サービス停止時間が 3 日以上 (サービス稼働率 90%未満)	月額定価料金（消費税は除く）の全額

※対象月により月間総稼働時間が異なるため、サービス停止時間が 22 分を超えても、サービス稼働時間が 99.95%を下回らない場合があります。この場合は、サービス停止時間の閾値を優先し、返金の対象とします。

この場合の返金は、契約者からの申請に基づき、当社にてサービス稼働時間の算定を行ったうえで、原則としてそれ以降のサービス料金請求時に請求料金から減額する形で行います。なお、返金処理の時点でサービス契約が終了している場合またはサービス料金を前払いしている場合など、次回の請求がないか、3 か月以上先となる場合は、契約者指定の口座への振り込みなどにより直接返金を行います。

### 3) サービス稼働時間は、以下の計算式により算定します。

$(\text{月間総稼働時間} - \text{月間累計障害時間}) / \text{月間総稼働時間} * 100$

- a. 月間総稼働時間は、毎月の初日から末日までの時間とします。
  - b. 月間累計障害時間は、当社が運用するサービス監視システムの記録に基づき決定します。
  - c. 故障・障害に抛らないサービス利用中のサービスの停止時間はサービスの稼働時間を含むものとします。
  - d. 品質保証の基準値は暦月の初日から末日までの期間において測定します。
- 4) 品質保証の基準に該当する事実が以下の各号の事由により生じた場合には、免責事項となり品質保証の対象とはなりません。
- a. サービスシステムで使用している当社管轄外のシステム部分（データセンター、回線、他社クラウドサービス等）に起因して発生した場合。
  - b. サービスの性能・品質・セキュリティの向上のため、システムの停止を伴うメンテナンス（緊急メンテナンスを含む）を実施する場合。
  - c. サービスシステムの仕様によりフェールオーバーに伴う一時的な停止が発生した場合。
  - d. 天災・火災・戦争・テロなどにより障害が発生した場合。
  - e. DoS 攻撃やハッキングなどにより障害が発生した場合。
  - f. 契約に定める禁止事項・義務違反により障害が発生した場合。
  - g. サービスの導入に関連して発生した場合。
  - h. 稼働時間の算定がお客さまの計測のみにより認められる場合。
  - i. その他、不可抗力による場合。
- 5) 以下の各号のいずれかに該当する場合、品質保証及び減額・返金の対象となりません。
- a. 減額の対象となる本サービス利用契約が無償利用期間又はトライアルサービス利用時の場合。
  - b. サービス稼働時間に影響を及ぼさないシステム（管理系・監視系サーバー等）の故障又は障害。
  - c. お客様保有の機器、当社が提供しお客様環境に設置する機器、当社サービスシステムへの通信経路での障害など、当社が直接管理する設備以外に起因して発生した停止の場合。
  - d. サービス指定ソフトウェアをサポート対象でないバージョンで使用している場合。
  - e. 本サービスの機能が正常に提供されている状態で、お客様操作またはお客様からの指定により当社が行った操作に起因して停止が発生した場合。また、当社からお客様に通知した作業をお客様が行わなかったことに起因して停止が発生した場合。
- 6) 減額・返金を申請する場合、別紙「クラウドサービス減額申請書（以下、減額申請書）」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、減額申請書に記載された当社窓口まで郵送してください。
- a. 減額申請書は、障害の復旧日を含む 30 日以内(消印有効)に郵送してください。
  - b. 品質保証の違背が発生した機能ごとに毎月 1 回限り申請できます。
  - c. 申請書および必要書類については、調査および減額・返金処理のみに利用いたします。
  - d. 申請書および必要書類の返却は、いたしません。

#### 14. Wi-Fi/VPN 認証サービスオプションに関する特記事項

- 1) 当社は、本サービスの申し込みまたは Wi-Fi/VPN 認証サービスオプションライセンスの追加申し込みを承諾してから Wi-Fi/VPN 認証サービスオプションライセンス購入数の NetAttest EPS-edge を申請書に記載された送付先に発送します。NetAttest EPS-edge の到着が本サービスの利用開始日より後になることがあります。
- 2) NetAttest EPS-edge は、当社が提供するマニュアルに記載の手順に従い契約者にて設置作業を行うものとします。NetAttest EPS-edge の所有権は、契約者への引き渡しをもって当社から契約者に移転するものとします。
- 3) NetAttest EPS-edge の利用開始日から 5 年以内に NetAttest EPS-edge が故障した場合、当社が当該 NetAttest EPS-edge（以下、故障機器）を交換する必要があると判断してから原則として翌営業日を目標に、故障機器の代替品を契約者が指定する住所宛てに送付します。このときの運送費用は元払い（当社負担）とします。なお、送付先は日本国内に限ります。また、代替品は、故障機器と同等の機能を有する別機種による提供となることがあります。
- 4) 契約者は、代替品の到着後 5 営業日以内（以下、返送期限）に故障機器を当社指定の送付先へ発送するものとします。このときの運送費用は元払い（契約者負担）とします。返送期限内に故障機器が当社に到着しない場合、代替品

相当の金額を別途請求します。当社が受領した故障機器の所有権はすべてソリトンに移転するものとします。同じく、交換した代替品はお客様の所有物となります。

- 5) NetAttest EPS-edge が契約者の責により故障・紛失または破損した場合、および火災、風水害、地震等の天災地変およびその他不可抗力に起因する故障の場合、当社は前項の修理サービスを行わないものとします。
- 6) 契約者は、本サービスの契約期間の終了後、ただちに NetAttest EPS-edge の利用を終了し、契約者の費用において廃棄するものとします。
- 7) サービスの機能・性能確保等のため、当社から契約者に NetAttest EPS-edge を新しいハードウェアに交換することを提案する場合があります。この場合の新しいハードウェアは、元の機器と同等の機能を有する別機種となる場合があります。
- 8) 契約者およびサービス利用者は、NetAttest EPS-edge の利用に際し、以下に定める行為、またはこれらに類似する行為をおこなってはならないものとします。また契約者およびサービス利用者が第三者におこなわせることも同様とします。
  - a. NetAttest EPS-edge および NetAttest EPS-edge 内にある情報の改ざん・削除・破壊
  - b. 第三者への提供・販売・再配布・レンタル・リースその他これらと同等と当社が認める行為
  - c. リバースエンジニアリング・逆コンパイル・逆アセンブルその他これらと同等と当社が認める行為
  - d. 不正なデータ・マルウェア等を送信・入力する行為
  - e. 正規の利用方法ではない一切の操作
  - f. その他、当社が不適切と判断した行為
- 9) NetAttest EPS-edge の管理は、当社が提供するマニュアル等に従いお客様の責任において行っていただきます。NetAttest EPS-edge、または NetAttest EPS-edge と当社ネットワークとの通信に起因する障害については、サービス品質保証制度の減額・返金の対象外です。

以上