

paperlogicサービス仕様書

2021年9月14日現在

本仕様書は、お客様に提供する「paperlogicサービス」に関するサービス仕様を記載したものです。
ペーパーロジック株式会社（以下「当社」といいます）は、本サービス仕様書に基づきサービスを提供いたします。

1. サービス概要

「paperlogicサービス」（以下、本サービス）は、契約書や納品書、請求書など取引関連文書等を電子化するアプリケーションサービスです。PKI基盤に則った電子証明書を伴う電子署名、及び一般財団法人日本データ通信協会が認定する認定タイムスタンプを利用することで、各種法律法令に準拠した様式で電子文書の作成・保存ができ、文書の改ざんを防止し、その真正性を確保することが可能です。

2. お客様にてご用意いただくシステム環境

お客様には本サービスをご利用いただくためのクライアントPC 環境、インターネット接続環境を準備していただく必要があります。対応しているクライアントOS、ブラウザ等、としては HTML 5 対応ブラウザが動作する環境を用意していただくことが最低条件となりますが、推奨環境は、以下とします。

クライアントPC	OS	仕様	ブラウザ
Windows PC/タブレット	Windows 8.1/10	メモリ4GB以上	Firefox/Chrome/Edge/SAFARI *すべて最新バージョンが対応となります。

※ その他OS、ブラウザでは一部機能が制限されることがあります。

3. SL0(Service Level Objective) (サービス品質目標)

項番	サービス	内容
1	サービス時間	アプリケーションサービスは、24 時間365 日提供するものとします。 本サービスは、システムメンテナンスによるシステム停止を伴います。 メンテナンスを行う場合、原則として8時間前までにスケジュール・作業内容をご連絡いたします。また、日本時間の毎月第4週目の土曜日午後10時～日曜午前8時を目安として、定期的なメンテナンスを行います。
2	稼働率	本サービスの提供について、年間99.9%の稼働率を目標とするものとします。
3	データのバックアップ	国内2拠点に分散する形でデータをバックアップしております。
4	カスタマーサポート	メールによるアプリケーションに関するサポートを提供します。当社が必要と判断した場合、お客様の同意の上でアプリケーションの管理画面へのログイン、サーバのログ等、必要な情報を収集することがあります。

4 電子署名

本サービスでは、ユーザーはアップロードしたPDFに対し自身または当社の電子証明書で電子署名を行うことができます。

4.1 電子証明書

ユーザーが電子署名に利用できる電子証明書として、

- ・ 本サービス内で取得できるJCAN証明書及びNRA-PKI証明書（5. JCAN証明書及びNRA-PKI証明書を参照）
- ・ ユーザーが自身で取得管理し、本サービスにアップロードした証明書が扱えます。

4.2 署名の検証

本サービス内で電子署名したPDF、アップロードされた署名済みPDFは本サービス内でいつでも検証することができます。ただし、サポート対象外の電子証明書で署名したものについては、検証時にエラーとなります。

サポート対象の電子証明書は以下のとおりです。

- ・ JIPDEC JCAN証明書及びNRA-PKI証明書（paperlogic内で取得可能）
- ・ その他証明書について（情報はWebサイト上で更新いたします）

5 JCAN証明書及びNRA-PKI証明書

本サービスでは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のJCAN証明書及び日本RA株式会社（NRA）のNRA-PKI証明書をサポートします。

- ・ JCAN証明書については、当社はLRA認定を受け、JIPDECの代理で証明書を発行します。
- ・ すべてのプランに対して、証明書の発行をサポートします。
- ・ 証明書発行料金は、ユーザーアカウント毎にかかります。
- ・ 発行される証明書の期間は1年間とします。
- ・ 発行できる枚数の上限は、プラン毎の最大ユーザー数と同じとします。（電子角印を除く）
- ・ 発行した枚数はお客様ごとに記録し、管理者が記録を確認することができます。
- ・ 上限を超えての発行は、オプション料金で対応します。
- ・ 証明書はユーザーがダウンロードして他の用途に利用することができます。

5.1 発行対象

- ・ お客様が法人である場合、法人に所属する個人に対して発行します。
- ・ お客様が法人である場合、法人またはその組織に対して法人印（角印）を発行します。
- ・ お客様者が個人の場合、お客様ご自身に対して発行します。

5.2 失効

- ・ お客様は、相当な理由がある場合、発行された証明書を失効させる義務があります。また、当社は、相当な理由がある場合、証明書を失効させることができます。

6 タイムスタンプ

セイコーソリューションズ株式会社が提供する「SEIKOタイムスタンプサービス」（https://www.seiko-cybertime.jp/product/time_stamp/）をサポートします。

- ・ 同サービスと連携し、本サービスにアップロードしたPDFにタイムスタンプを打つ（打刻）機能を提供します。
- ・ タイムスタンプ利用料金は、プラン料金に含まれ、打刻回数の上限は設けません。
- ・ 課金期間ごとの打刻回数が記録され、管理者が確認できます。
- ・ SEIKOタイムスタンプサーバのアクセスIDは当社に付与されるものであり、ユーザー毎には付与しません。ユーザーは本サービス内でのみ、打刻が可能です。

7 サポートサービスの内容

① 当社は、お客様にpaperlogicサービスを良好な状態でご利用頂く為に、メールにてサポートサービスを提供します。

◆ サポート時間

月曜～金曜（平日）9：30～17：30 となります。

この時間以外は、お問い合わせへの回答を行っておりませんので、ご了承ください。

※土曜・日曜・祝祭日及び弊社休業日を除く。

※メールは24時間受け付けております。

② お客様は、メールにて本システムの機能、使用方法に関する問題点や疑問点等の問い合わせを依頼できます。当社は、お客様からの依頼に対し、適切な情報収集、調査、回答または問題解決の支援を行います。お客様から受けた問い合わせまたは問題について、当社のサポートは以下の内容をもって完了するものとします。

1. お客様からのお問い合わせに対し、回答を提示した場合
2. 問題の原因及び対策方法を提示した場合（瑕疵情報を含む）
3. 問題の回避策を提示した場合
4. 問題が製品の仕様に関わるもので、仕様の通りに動作していることを確認し提示した場合
5. お客様がお問い合わせの完了をご希望された場合

※お客様情報の収集について

当社から（2）項に示す問題解決の支援のために必要と判断されるログ、フォーム等のお客様情報の提供と収集をご依頼させて頂く場合があります。これらの情報にはご利用用途により、個人情報が含まれている場合があります。お客様にてあらかじめマスキング等必要な措置を講じて頂くようお願い申し上げます。なお、収集した情報は問題を解決する目的にのみ使用し、適切に管理します。

<サービス対象外>

以下の内容またはこれに関連する内容については、サポートサービス対象範囲外とさせていただきます。従いまして、お問い合わせに関するご回答はご容赦いただいております。

- ・ カスタマイズ方法（JavaScript 等の記述方法も含む）に関する質問
- ・ 「他社様の製品及びサービス」に関する質問（特有の仕様も含めます）
- ・ 当社が動作を保証していない環境で利用した場合に起こるすべての問題に関する質問
- ・ 当社関連製品を利用したシステム設計及び構築に関する質問
- ・ 当社 関連製品を利用したプログラム作成（JavaScript 等の記述方法も含む）・技術支援
- ・ 当社 関連製品に関するソフトウェアの欠陥、瑕疵等の修正対応

8 免責事項

- (1) 下記の要因により、上記SLO が維持されなかった場合、品質保証の対象外とします。
 - 当社が適切に管理できない状況が発生した場合(行政措置、破壊活動、武力闘争、災害、ストライキなどの労働者の騒乱、未知のコンピュータウィルス等による攻撃など)
 - 当社の管理下でない通信手段や第三者のサービスの障害・停止・遅延が発生した場合
 - 一定期間内に事前に通知した定期メンテナンス、緊急メンテナンス
 - お客様の環境に起因する問題
 - お客様もしくは、お客様が作業を委託した第三者による作為または不作為による問題
- (2) 本ソフトウェアは「現状有姿」の状態を提供されるものとし、本サービスにより記録されたデータの完全性、網羅性、正確性、確実性、有用性等に関して、本規約に定められた事項を除き何ら保証いたしません。
- (3) 本サービスにおいて、第三者よりサービス提供を受けているオプションまたはサービスについては、本サービスのSLO が適用されない場合があります。

9 サービス仕様書の改定

本サービス仕様を変更する場合は、当社ポータルサイトに掲載するものとし、

また、内容に特段の定めが無い限り掲載時点から変更した本サービス仕様の効力が生ずるものとし、お客様の認識如何に関わらず、この内容が自動的に改訂、変更され適用されます。

以上