

ほすびタッチ	本書のタイトル	機能一覧およびSLA(サービスレベル合意事項)			会社名	シーライヴ株式会社 大阪本社
	本書の更新日	2019年4月19日	バージョン	2.0	部署名	戦略マーケティング局

ほすびタッチの機能一覧

「ほすびタッチ」は、医師など医療スタッフのシフト・当直シフトを管理・編成する医療機関向けクラウドサービスです。

番号	機能分類	詳細	月額利用料に含む機能	ご留意事項	
1	マスターデータ	【マスターデータの登録・変更・保守】 原則として、ほすびタッチ上で利用するマスターデータ(医師名、診療科名、シフト名、平日・休日区分など)は、ご利用者にて入力・登録・変更・保守をしていただきます。	◎	※入力作業・保守メンテナンス作業等画面上の操作はご利用者にて実施していただきます。当社がデータ入力等を代行する場合は次の項目の通り別途費用となります。	
2	当直シフトを編成するための基礎データを入力して管理する画面・機能です。	【データ入力代行】 お客様に代わって、データ登録・保守の作業を代行いたします。別途お見積いたします。	×	※内容・ボリュームにより別途お見積いたします。	
3	システム基盤費用	【初期費用】 別紙、「ほすびタッチ料金表」をご覧ください。	×		
4		【月額費用】 別紙、「ほすびタッチ料金表」をご覧ください。ユーザ数(シフト管理対象のスタッフ数)によって変動します。	◎		
5		【AWS上で運用】 本サービスはAWS(Amazon Web Service)上で運用している従量課金型のクラウドサービスです。	◎		
6		【ライセンス販売】 ライセンス販売はしておりません。	×		
7		【お客さま専用環境(オンプレミス)・専用クラウド環境】 いずれも対応しておりません。	×		
8		【カスタマイズ】 対応しておりません。	×		
9		シフトの自動編成 シフトの統計	【シフトの自動編成】 マスターデータをもとに本サービスがシフトの自動編成をします。編成後のデータは管理者が手動で微調整することが可能です。	◎	※画面上の操作はご利用者にて実施していただきます。
10		「ほすびタッチ」は、シフトの自動編成ができます。また個別医師のシフトの実績統計も収集可能です(別途オプション料金)。	【シフトの統計】 個別のスタッフのシフト実績(誰がどのようなシフトにどのくらい勤務実績があるか)は、別途オプション料金となります。	◎	※画面上の操作はご利用者にて実施していただきます。
11	その他のサービス	【BBSによるオンラインサポート】 お客さま管理者と当社間で専用のBBS(電子掲示板)を設置します。この中で操作説明などのサポートを行います。あくまで、本サービスの操作説明もしくは不具合対応に限り、データ入力や実作業をご依頼の場合は別途費用が発生します。	◎		
12	「ほすびタッチ」は、オンラインサポートつきで安心です。	【実作業の依頼】 データ入力・操作講習会の開催・その他当社のスタッフに工数が発生する作業やサポートの場合、実作業をご依頼の場合は別途費用が発生します。	×	※内容・ボリュームにより別途お見積いたします。	

備考

① 上記、サービス一覧記載事項以外のサービスは、原則としてお受けいたしておりません。
② 「ほすびタッチ」は、上記のサービス群をトータルでご提供させていただくものです。一部だけの提供はお受けいたしておりません。
③ 「ほすびタッチ」は、当社所定のパブリッククラウド(AWS)にて、提供することを前提としておりますので、ライセンスの販売はいたしておりません。
④ その他、詳しくは「ほすびタッチご利用規約」をご覧ください。

「ほすびタッチ」 SLA(サービスレベル合意事項)

本書は、「ほすびタッチ」ご利用規約 第16条 [保証の範囲・免責] に関する説明資料です。

[1] 本サービスの種類および内容

- ① 本サービスは、医師など医療スタッフのシフト・当直シフトを管理・編成する医療機関向けクラウドサービスです。
- ② 本サービスの種類および内容は、「ほすびタッチ機能一覧およびSLA(サービスレベル合意事項)」(本書)によります。
- ③ 本サービスの種類および内容は変更場合があります。その場合は、「ほすびタッチ」公式ウェブサイト・シーライヴ株式会社公式ウェブサイトなど適切な方法で当社から告知します。

[2] 本サービスの利用可能時間

- ① 「ほすびタッチご利用規約」に定める場合を除いて、原則として24時間・365日のご利用が可能です。

[3] 本サービスの操作教育支援サービス

本サービスの操作教育支援をご希望のお客様には、下記のようなオンラインサービスをご提供しています。
有人による操作講習会・セミナーなどはお受けしておりません。

- ① ほすびタッチ操作マニュアル(ユーザーズガイド)
- ② ほすびタッチ所定のウェブ上のお問い合わせフォームによる質問

[4] 本サービスのサポートサービス

当社が本サービスのサポートを提供する場合、その範囲と内容は以下の通りです。

[1] サポートの内容と種類

- ① お客様管理者と当社間で専用のBBS(電子掲示板)を設置。この中で操作説明・不具合時の対応を管理・記録。
- ② 本サービスの利用方法・操作方法に関する質問への回答および助言。
- ③ 本サービスに不具合・障害が生じた場合の連絡・通知・復旧。
- ④ 本サービスとパブリック・クラウドサービスなど外部サービスとの障害・トラブル部位の切り分け。
- ⑤ その他、本サービスに不適切な利用時の警告・助言、セキュリティ上のトラブルが生じた場合の対応。
※あくまで、本サービスの操作説明もしくは不具合対応に限ります。データ入力や実作業をご依頼の場合は別途費用が発生します。

[2] サポートの窓口・連絡先

- ① 専用のBBSで受け付けております。アドレスは、 <<https://bbs.c-live.info/>> です。所定の認証コードが必要です。
- ② 電子メールで受け付けております。宛先は、 <manager@c-live.jp> です。

[3] サポートのサービス時間

- ① 土日祝祭日・お盆・年末年始を除く、平日月曜日～金曜日の午前10時～午後5時まで。

[5] 推奨環境

契約者が利用すべき推奨環境は下記の通りです。これ以外の環境でも利用できますが当社はその結果責任を負いません。

[1] 動作環境

- ① [OS] Windows10 以上、および Mac OS X 以上
- ② [ブラウザ] Microsoft Edge 42 以上/Firefox 66 以上/Google Chrome 73 以上/Safari 12 以上
- ③ [スマホ] iOS 12 以上、および Android 10 以上
- ④ なお、ご利用者はセキュリティ上も常に最新のブラウザ・OSを使用してください。

[2] インターネット回線

- ① [インターネット回線] フレッツ光回線

[6] セキュリティ

当社は本サービスにおいて下記のセキュリティ対策を講じています。ただし、契約者の結果責任を負うものではありません。

[1] 当社の主なセキュリティ対策・仕様

- ① TLS(Transport Layer Security, 256Bit)による通信の暗号化(いわゆる常時SSL化)。
- ② ファイアウォールおよびWAF(Web Application Firewall)を設置。
- ③ ペネトレーションテスト(擬似攻撃テスト)を年に1回実施(ハッカー攻撃さながらのテストを実施して、弱点があれば補強)。

[2] Amazon社の主なセキュリティ対策・仕様

- ① AWS(Amazon Web Service)クラウドセキュリティの仕様に準拠。詳細は右記アドレスを参照。 <https://aws.amazon.com/jp/security/>
- ② AWS(Amazon Web Service)では世界の多様なコンプライアンスプログラムに準拠。詳細は右記アドレスを参照。 <https://aws.amazon.com/jp/compliance/programs/>

[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

- ① 本サービスのデータは、24時間に一度フルバックアップを実施し、第3世代(72時間前)までバックアップします。
- ② 当社がデータのバックアップを実施する際の免責事項は、「ほすびタッチご利用規約」に従います。

[2] サービス終了時のデータの提供

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(別途見積)で提供するものとします。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。

なお、アクセスログデータは原則提供しません(捜査当局などから依頼があるような場合を除く)。

- ① 記録媒体
- ② データの形式・内容
- ③ データの提供方法
- ④ データの提供日
- ⑤ データの提供の料金および支払条件

[8] 秘密情報

当社は、「ほすびタッチご利用規約」第21条 [知的財産権] の定めにもとづき、以下の情報を秘密情報として取り扱うものとします。

- ① 「ほすびタッチ利用申込書」
- ② 「ほすびタッチ機能一覧およびSLA(サービスレベル合意事項)」(本書)
- ③ 「ほすびタッチユーザーズガイド:管理者向け操作マニュアル」
- ④ 「ほすびタッチ・BBS:アカウント情報」
- ⑤ 「ほすびタッチ」の実施環境を構成する全てのプログラム、ソフトウェア、サービス、画面デザイン、手続、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等

[9] サービスレベル指標

当社は、「ほすびタッチ」ご利用規約 第16条 [保証の範囲・免責] の定めにもとづき、以下の水準のサービスレベルを保証しています。

- ① ほすびタッチの一部またはすべての機能の停止が、年間で48時間以上にわたって、停止しないこと(年間の稼働率99.45%の稼働目標)。
- ② 契約者からのお問い合わせに対して、4営業日以上回答をお待たせしないこと。