

ふれあい通信クラウドサービス提供内容

1. 本サービスの内容

クラウドサービスにて、ふれあい通信 TeamEdition^注の機能を利用することができます。
(注 ふれあい通信 TeamEdition は、株式会社ジェイアール四国コミュニケーションウェア様が開発した製品です。本製品の使用に関しては、同社が定める使用許諾書 (<https://www.collabonote.com/edu/fureaite/price/>) に基づきますので必ずお読みください。)

2. 本サービスの利用可能時間

0 : 0 0 ~ 2 4 : 0 0 (24時間365日)
※約款第13条に基づき、本サービスの提供を中断することがあります。

3. ソフトウェアのバージョンアップ

株式会社ジェイアール四国コミュニケーションウェア様がふれあい通信のバージョンアップを行った場合、本サービスのバージョンアップは当社の判断により行います。

※バージョンアップを行う際には、約款第13条2項に基づき、事前に通知の上、本サービスの提供を一時的に中断します。

4. サポートサービス

(1) 内容

契約者のサービス管理者からの問い合わせに対し、回答および助言を行います。

- ① 本サービスのマニュアル等に記載された仕様どおりに動作しない場合の問い合わせ
- ② 本サービスのマニュアル等に記載された正常な動作を行ったときに起きたシステムの故障に関するお問い合わせ
- ③ 本サービスで提供する設備（ハードウェアおよびソフトウェア）に起因した故障に関するお問い合わせ
- ④ 本サービスの利用に関する各種変更等についてのお問い合わせ

※上記以外の内容に関するお問い合わせやその他作業は、サービス対象外となります。
ご要望に応じて、サポートサービスを提供することも可能です。(別途見積り)

(2) サービス時間

平日（月曜日～金曜日） 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

※土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月28日～1月4日）および当社が指定する特別休日を除く。

(3) サービスの提供方法

- ・ サービス管理者からの問い合わせは、原則として当社が指定する電子メールにて受付けます。
- ・ 電子メールによる問い合わせは、24時間受付けますが、当社の対応はサービス時間に行います。
- ・ サービス管理者への当社から回答については、原則電子メールとしますが、必要に応じて電話、FAX等を活用いたします。
- ・ 当社の判断によりサービス時間外にもサービスを提供する場合があります。

- (4) サービス窓口（連絡先）
鉄道情報システム株式会社 ふれあい通信担当
電子メール：fureai@jrs.co.jp

5. 契約者設備に関する仕様

契約者は、本サービスを利用するにあたり、以下の仕様を満たす契約者設備を設定・維持するものとします。

- (1) ホームページ編集・登録用
＜動作環境＞
- ・ OS (ブラウザ) Windows (Internet Explorer、Mozilla Firefox、Google Chrome)
- (2) web サイト閲覧用
- ・ OS (ブラウザ) Windows (Internet Explorer、Mozilla Firefox、Google Chrome)
Mac (Safari)
Android (標準ブラウザ、Chrome)
iOS (Safari)
- (3) 電気通信回線
- ・ インターネット接続回線 (ブロードバンド回線推奨)

6. データ管理とセキュリティ

当社は本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。

- (1) 本サービス用設備の設置環境
- ・ 高信頼な当社データセンターに設置
 - ・ 24時間365日の運用監視体制
 - ・ データセンターおよびサーバ機器ルームへの入退室管理
- (2) サーバ機器等
- ・ 高可用性機器の利用、保守契約の締結
 - ・ RAID+ネットワークRAID構成のディスクへのデータ保管
 - ・ サーバリソースの監視
 - ・ 各種操作ログの管理・保管
 - ・ データ保護のためのセキュリティ対策
 - ・ 契約者毎の情報隔離対策
- (3) ネットワーク環境
- ・ ファイアウォール、IDS/IPS の設置による不正アクセス対策
 - ・ SSLによる通信の暗号化

以上