

Placul – Customer Success Edition サービス仕様書

第 1.0 版

目次

1	はじめに.....	3
1.1	文書の目的.....	3
1.2	適用範囲.....	3
1.3	関連ドキュメント.....	3
2	サービス概要.....	3
2.1	サービス名称.....	3
2.2	サービス概要.....	3
2.3	提供形態.....	4
2.4	提供範囲.....	4
2.5	サービス開始日.....	4
3	提供機能.....	4
3.1	提供機能一覧.....	4
3.2	利用条件.....	5
3.2.1	サービス提供時間.....	5
3.2.2	計画的サービス停止.....	5
3.2.3	障害時のサービス停止.....	5
3.2.4	データ量制限.....	5
3.2.5	ライセンス数制限.....	5
3.2.6	通信の同時接続による影響.....	5
3.2.7	推奨利用環境.....	5
3.3	データ管理.....	6
3.3.1	データ保管.....	6
3.3.2	バックアップ.....	6
3.3.3	保管期間.....	6
3.4	アクセス管理.....	6
3.4.1	認証方式.....	6
3.4.2	権限.....	6

3.5	ワークスペース管理	6
3.6	可用性	6
3.7	サービス稼働率 ^{※1}	6
3.8	通信の暗号化と秘密保持の対策	7
4	サポート	7
4.1	情報通知	7
4.1.1	通知内容	7
4.1.2	通知手段	7
4.2	問い合わせ窓口（カスタマー・サポート）	7
4.2.1	問い合わせ先	7
4.2.2	問い合わせ対応時間・サポート内容	7
4.2.3	対応言語	8
5	障害対応	8
5.1	障害対応の概要	8
6	情報セキュリティ	8
6.1	基本方針・規定	8
7	データセンター設備	8
7.1	データセンター	8
7.2	データセンターの立地・配置	8
7.3	データセンターのファシリティ	8

1 はじめに

1.1 文書の目的

本書は、株式会社データ・アプリケーション（以下「当社」といいます。）が提供するクラウドサービス「Placul – Customer Success Edition」の利用規約である「Placul – Customer Success Edition 利用規約」第 10 条第 2 項に定める別紙 B であり、利用者が Placul – Customer Success Edition の内容を正しく理解できるよう、Placul – Customer Success Edition の仕様について記載しています。当社は本書の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力をもって Placul – Customer Success Edition を提供します。

1.2 適用範囲

本仕様は、Placul – Customer Success Edition が提供する機能・サービス・その他関連ツールに適用されます。

1.3 関連ドキュメント

ドキュメント名およびドキュメントの趣旨
Placul – Customer Success Edition 利用規約： Placul – Customer Success Edition の利用規約であり、同利用規約と本書の内容が異なる場合、特に明記しない限り当該利用規約が優先されます。
カスタマー・サポート・サービス約款(Placul – Customer Success Edition)： Placul – Customer Success Edition に関して提供されるお客様向けカスタマー・サポート・サービスの内容および提供上の条件を定めています。

2 サービス概要

2.1 サービス名称

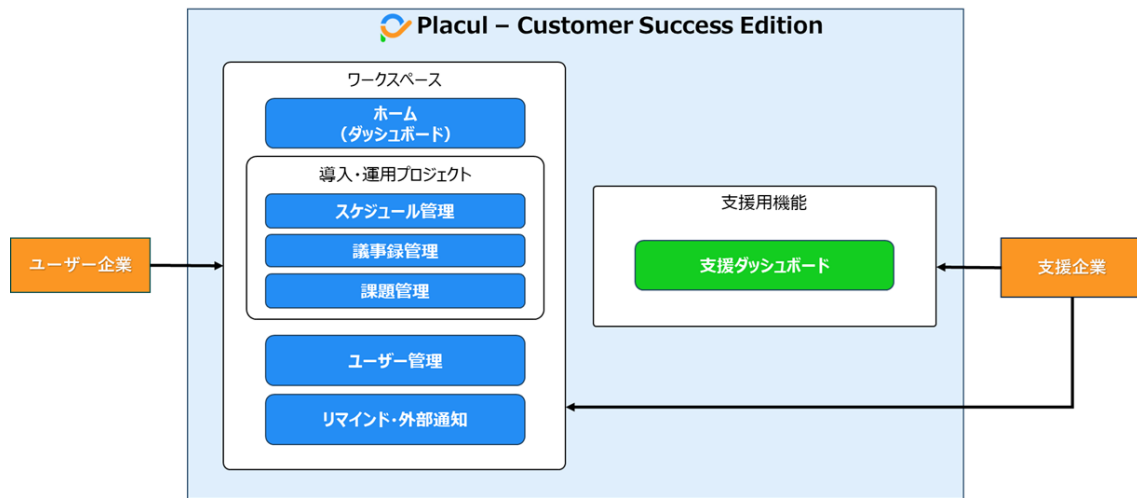
Placul – Customer Success Edition（プラカル カスタマーサクセスエディション）

2.2 サービス概要

システムやサービス（例：会計システム、CRM、タレントマネジメントシステムなど）の導入・運用には継続的なプロジェクト管理や課題管理が必要です。ユーザー企業（＝システムやサービスを導入・運用する企業）は、業務への定着と効果の最大化を目指し、支援企業（＝システムやサービスの導入・運用を支援する企業）は、専門的な知見を活かして導入から運用までをサポートします。

Placul – Customer Success Edition は、両者が同じツールで情報を共有することで、プロジェクト管理を効率化し、属人化を防ぎ、ナレッジを可視化・資産化して投資対効果を最大化します。

機能の詳細は「3.1 提供機能一覧」を参照してください。



2.3 提供形態

Placul – Customer Success Edition は、リソース共用型のクラウドサービスとして当社が提供するコンピューティングリソースおよびソフトウェアを Web アプリケーションとして提供し、利用者は Web ブラウザを介して利用することができます。

2.4 提供範囲

日本国内、日本語のみ

2.5 サービス開始日

サービス提供開始日：2025 年 10 月 17 日

3 提供機能

3.1 提供機能一覧

機能	概要
ホーム（ダッシュボード）	導入・運用の状況を可視化し、期限切れなどの重要な情報を素早く把握することができます。
スケジュール管理	導入・運用のスケジュールを定義し、予実管理を行うことができます。
議事録管理	導入・運用における会議の議事録を記載します。議事録には画像や添付ファイルを含めることもでき、コメントのメンションで関係者に共有することができます。
課題管理	導入・運用で発生した課題を登録し、期限内に対応します。
ユーザー管理	ユーザー企業（利用者）だけでなく、支援企業（支援者）のユーザーを区別して招待、管理することができます。
リマインド・外部通知	スケジュールや課題の期限や開始日などのリマインドをアプリ内だけでなく外部に通知することができます。

支援ダッシュボード	複数の支援企業の情報をまとめて把握することができません。大量の期限切れなどによる不吉な兆候に気づいて手を打ちやすくなります。
-----------	--

3.2 利用条件

3.2.1 サービス提供時間

24 時間 365 日（計画的サービス停止（3.2.2）および障害時のサービス停止（3.2.3）の時間は除きます。）

3.2.2 計画的サービス停止

安定したサービスを継続的に提供するために、定期的にメンテナンスを実施いたします。メンテナンス中はサービスを利用できません。メンテナンスを実施する場合は、5 営業日前までにメールおよび Web サイトにて通知いたします。

3.2.3 障害時のサービス停止

障害等が発生した場合、緊急メンテナンスを実施する場合があります。その場合、サービスは利用できません。

3.2.4 データ量制限

リソース共用型のサービスのため、下記上限を目安としてご利用ください。

- ・1 ユーザー当たりの添付データ量上限目安：2 GB

3.2.5 ライセンス数制限

契約されるプラン毎にライセンス数（利用可能なユーザー数）の上限が設定されます。

ライセンス数はユーザー企業と支援企業を合わせたライセンス数となります。

3.2.6 通信の同時接続による影響

Placul – Customer Success Edition は、複数のお客様間でコンピューティングリソース（サーバー、ストレージ、ネットワーク等）を共用するマルチテナント方式で提供されています。当社は適切なリソース配分と分離管理を行っておりますが、同一物理基盤上で複数のお客様の実行タスクが稼働する特性上、他のお客様の利用状況によってはパフォーマンスが変動する場合があります。なお、共用リソース環境下でも、お客様のデータは論理的に分離され、セキュリティは担保されています。

3.2.7 推奨利用環境

Placul – Customer Success Edition は、下記の推奨環境を満たす環境でのご利用を前提としています。

OS	ブラウザ
Windows 10, 11	Microsoft Edge 最新の安定バージョン Google Chrome 最新の安定バージョン

macOS（最新の 1 世代前まで）	Google Chrome 最新の安定バージョン
--------------------	--------------------------

3.3 データ管理

3.3.1 データ保管

サービス内に蓄積されるデータ（お客様が入力されたデータ、添付されたファイルや画像、その他データ等）は、すべて暗号化された状態で保管されます。

3.3.2 バックアップ

サービス内に蓄積されるデータや管理情報は、定期的にバックアップを行い、クラウドストレージに保管しています。

バックアップの保存期間は 2 週間です。

3.3.3 保管期間

履歴情報（利用規約第 17 条第 1 項に定義するもの指します。以下同様です。）の保存期間は 1 年間です。管理者は 1 か月単位でダウンロードできます。

3.4 アクセス管理

3.4.1 認証方式

利用者の認証については、ID・パスワード認証を採用しています。

3.4.2 権限

利用者には「管理者」と「メンバー」の権限を設定でき、ユーザー管理や外部サービス連携などの管理情報へのアクセスは管理者権限が必要となります。

3.5 ワークスペース管理

Placul – Customer Success Edition では 1 契約毎に 1 つのワークスペースを提供します。このワークスペースの単位でユーザー管理、権限制御、データや管理情報の論理的分離を行います。

3.6 可用性

Placul – Customer Success Edition は、AWS 上に構築しており、信頼性・安定性・継続性を考慮し、複数の AZ で構成されています。単一の AZ が被災した場合でもサービスの継続が可能です。なお、拠点（リージョン）を分けた障害（DR：Disaster Recovery）対策は施していません。

3.7 サービス稼働率※1

99.5%のサービス稼働率を目標に運用しています。

※1 サービス稼働率＝サービス稼働時間※2÷サービス提供時間※2

※2 サービス稼働時間＝サービス提供時間※2－サービス停止時間※2

※3 サービス提供時間：特定月でのサービスの提供可能な時間（例：2025 年 4 月の場合、30 日×24 時間＝720 時間）

※4 サービス停止時間：特定月でのサービスの停止時間（計画的サービス停止を除き障害等によりサービスが利用できなかった時間）

3.8 通信の暗号化と秘密保持の対策

Placul – Customer Success Edition では、通信の秘密を保護するため、通信経路において TLS1.2 以上のプロトコルを用いて暗号化を実施し、通信経路上の盗聴・改ざんを防止しています。

Placul – Customer Success Edition は、情報セキュリティ基本方針およびプライバシーポリシーに基づき、通信の秘密保持に万全を期しております。

4 サポート

4.1 情報通知

4.1.1 通知内容

サービスのアップデート（最新版に関する情報）やメンテナンス、障害情報を速やかに通知します。

4.1.2 通知手段

情報通知は、Placul – Customer Success Edition の Web サイトに掲載されます。掲載後速やかに利用者にメールでも通知されます。

※メール通知先は Placul – Customer Success Edition の管理者アカウントに紐づくメールアドレス宛

4.2 問い合わせ窓口（カスタマー・サポート）

4.2.1 問い合わせ先

当社との間で直接保守サポート契約を締結されたお客様の場合は、当社のカスタマー・サポート・サイトにてお問い合わせください。

当社のパートナーとの間でパートナー保守契約を締結されたお客様の場合は、ご契約されたパートナーが指定する方法でお問い合わせください。

4.2.2 問い合わせ対応時間・サポート内容

当社との間で直接保守サポート契約を締結されたお客様の場合は、サービスの問い合わせ時間およびサポート内容は下記を参照してください。

・カスタマー・サポート・サービス約款(Placul – Customer Success Edition)

[https://www.placul.jp/c1/terms/pdf/yakkan\(Placul_CSE\)_20251017.pdf](https://www.placul.jp/c1/terms/pdf/yakkan(Placul_CSE)_20251017.pdf)

当社のパートナーとの間でパートナー保守契約を締結されたお客様の場合は、

当該パートナー契約の内容を参照してください。

4.2.3 対応言語

日本語のみ

5 障害対応

5.1 障害対応の概要

常時サービスの状況を監視し、サーバー障害を検知した場合には適切な対応を実施します。対応の状況や障害原因報告は通知手段を用いてご連絡します。

6 情報セキュリティ

6.1 基本方針・規定

情報セキュリティに関する基本方針は、以下に掲載しています。

<https://www.dal.co.jp/security/>

7 データセンター設備

7.1 データセンター

Amazon Web Services (AWS)

7.2 データセンターの立地・配置

日本

7.3 データセンターのファシリティ

Amazon Web Services (AWS)の設備に準じます。