

## 「まとめてくるまティクス2」サービス仕様書

本サービス仕様書は、KDDI まとめてオフィス株式会社が提供、運用する「まとめてくるまティクス2」（以下、『本サービス』という）のサービス仕様について記述したものです。

### 1. サービスの対象

弊社より提供するサービスは本サービス仕様書で示す内容です。

本サービスのご利用に必要な情報端末（パソコンなど）の購入および他のサービスの契約（他の連携サービスやパッケージ）については、本サービスを利用するユーザーにて実施いただきます。また、本サービスのご利用に際しては、本サービス仕様書および操作マニュアルの記載事項を遵守していただきます。

### 2. 本サービスの内容

本サービスの内容は以下の通りです。本サービスは「まとめてくるまティクス2」申込書による申し込みを受け付けたユーザーのみ利用することが可能です。

#### 2. 1 サービス条件

- ・本サービスを利用開始される際に、ユーザー向け初期設定を行いません。
- ・「まとめてくるまティクス2」申込書に記載のサービス利用開始日以降に利用可能となります。
- ・情報端末（パソコンなど）のセットアップ作業は、ユーザーにて実施いただきます。
- ・サーバーでの提供サービスの内容は、ユーザー利便性、性能、機能向上のために、適宜変更されるものとします。

#### 2. 2 基本センターサービス

- ・車載機器や情報端末（業務パソコンなど）よりアップロードされた全ての情報、他システムより連携された情報（運転者情報など）をデータセンターにて蓄積するサービスです。
- ・前述の情報については、原則所定の期間（一年間）に従って情報を蓄積します。項番3. 4に記載の通り、システム運用にて情報が定期的に消去されます。

#### 2. 3 基本ウェブサービス

- ・情報端末（業務パソコンなど）からデータセンターへインターネット経由でアクセスし、ブラウザ上で以下の機能を実現します。

「まとめてくるまティクス2」基本サービス

- データセンターに蓄積された各車両の最終位置を地図上に表示
- データセンターに蓄積された各車両の動態情報を地図上に表示
- データセンターに蓄積されたイベント情報を表示
- 車載機器情報表示（接続チェック、録画チェック情報）

- ・基本サービスの内容については、適宜追加、修正されるものとします。
- ・専用カスタマイズ機能については、別途書面にてサービス内容について合意するものとします。
- ・本サービスには、表示地図の使用料を含みます。

### 3. S L A (Service Level Agreement)

#### 3. 1 システム運用

- ・サービス時間帯は、項番 3. 3 に従います。
- ・サーバーは 24 時間の監視を行い、稼動状況を把握しシステム障害の発生を検知します。
- ・データのバックアップは定期的を実施します（頻度：8 時間ごと、9 世代分保存）。
- ・システム障害によりデータベース上で蓄積しているデータが消失した場合には、バックアップデータにより最大限の復元作業を行ないますが、バックアップ前にデータが消失した場合、データベース上の蓄積データが復元不能となることがあります。
- ・システム保守のため、システムの再起動を行なう場合があります。その際には、一時的にサービスをご利用いただけない場合があります。
- ・大規模なサービス性能向上に伴い、蓄積方式やアーキテクチャーの大幅な変更が必要となった場合、変更前の過去データが表示不可能となることがあります。

#### 3. 2 お問い合わせ

- ・お問い合わせサポート提供時間帯は、項番 3. 3 に従います。本サービスに関し、障害時の対応についての受付、回復方法などを弊社が適当と判断する方法にて対応、回答します。なお、弊社にて、電話による対応が有効と判断した場合は、電話にて連絡します。連絡先などの詳細は、KDDI まとめてオフィス法人営業担当者へお問い合わせください。

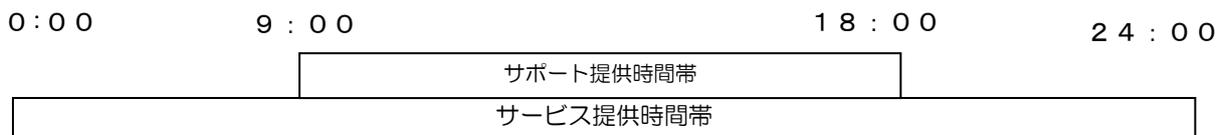
#### 3. 3 タイムスケジュール

##### (1) サービス提供時間帯

- ・年中無休（24 時間、365 日）で利用可能です。ただし、項番 3. 5 のシステム保守作業のための計画停止時間を除きます。

##### (2) サポート提供時間帯（ヘルプデスク）

- ・弊社は、本サービスに関する利用者からのお問い合わせに対して、弊社が別途定める電話番号（以下、『お問い合わせ先』という）を通じて回答します。  
お問い合わせの内容によっては、対策の開始が連絡を受けた日の翌営業日以降となることがあります。
- ・電話受付、お問い合わせに対する対応の時間帯は、土曜日、日曜日、国民の祝日を除く月曜日から金曜日の 9：00～18：00 とします。



#### 3. 4 運用管理

##### (1) パフォーマンス

- ・サーバー共用型システムが前提であり、通信キャリア業者の事由による障害や負荷集中によるレスポンス変動およびユーザーが準備する通信回線設備、パソコンの性能などから発生する遅延など可能性がありますので、パフォーマンスの数値的保証はしません。  
また、パフォーマンスに関わるお問い合わせについては、想定できる範囲での対応となり、問題解決の責任は負わないものとします。

##### (2) ディスクリソース

- ・基本センターサービスの機能実現に必要なディスク容量を確保します。ただし、項番 2. 2 に記載の所定の蓄積期間を経過した情報は、日々の通常運用にてディスクから削除します。

##### (3) セキュリティ

- ・ユーザー専用のログイン（ID、パスワード）認証、IDS（侵入検知）サービスを利用することで、不正アクセスや攻撃を検知または防御し、データセンターにて蓄積している各種情報

が他に漏えい、改竄されることを防止します。

- ・ユーザーのデータセンターにて蓄積されたデータは、ユーザー側の企業・団体・個人が特定できないことを条件として、弊社グループ内で研究・分析・評価目的に使用することがあります。

### 3. 5 システム保守

データセンターの安定稼働と設備拡充を目的に保守日を定め、定期的に以下のシステム保守作業を実施します。

データセンターにて定期的な保守作業が発生する場合には、項番3. 7に記載のSLAに準じた対応を行いません。ただし、システム稼働を阻害する事象が発生し、緊急的な処置が必要な場合は、弊社側の判断によってサービスを停止できるものとします。

#### (1) 設備の定期メンテナンス

- ・設備増設、障害対策（ハードウェア、回線含む）に伴う拡張・改修作業。
- ・アプリケーション増強、障害対策（ソフトウェア、各種スケジュール）に伴う拡張・改修作業。

#### (2) 業務システムの定期メンテナンス

- ・データベース再編成作業、領域拡張作業、パフォーマンスチューニング作業。
- ・業務システム再起動によるメモリー領域、異常プロセス、システムログのハウスキーピング作業。

#### (3) サービスレベルマネジメントのアップグレード

- ・データセンターで提供するウェブアプリケーションの機能エンハンスに伴うサーバーOS/データベース/アプリケーションのリリース作業。

### 3. 6 障害対応

#### (1) 障害発生時のオペレーション作業

- ・障害発生受付作業。
- ・障害要因に対する対策、動作確認作業。
- ・ユーザーご担当者様への障害発生のお知らせと対策内容の報告作業。

#### (2) 障害発生時の責任範囲

- ・障害発生時には、その原因によらず最大限の復旧作業を実施しますが、直接的被害などの責任や損害補償、および障害に起因する二次障害に関わる一切の責任は負えません。  
ただし、弊社の責に帰すべき理由による場合は「まとめてくるまティクス2」利用規約第2.2条5項に定める通りとします。

### 3. 7 SLAの設定

#	サービスレベル項目	規定内容	基準値	備考
1	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワークなどの点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	24時間365日 （計画停止／定期保守を除く）	
2	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	3営業日前までにご担当者様に弊社が適当と判断する方法にてご連絡	システム稼働を阻害する事象が発生し、緊急的な処置が必要な場合は、業務システムを停止し、事後報告ができる
3	システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・	24時間365日 （計画停止／定期保	

		通知基準) の設定に基づく監視	守を除く)	
4	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス (通知先/方法/経路)	ご担当者様に弊社が 適当と判断する方法 にてご連絡	
5	障害通知時間	障害検知後に指定された連絡先に通知するまでの時間	翌営業日内	

#### 【用語定義】

- ・ 障害：本サービスで提供する全ての機能がご利用いただけない状態（車載機器の障害は含みません）
- ・ 障害発生：障害状態が発生した時点
- ・ 障害検知：ユーザーからの申告により弊社が障害発生と認知した時点、またはシステム監視作業にて弊社が障害発生と認知した時点
- ・ 障害復旧：障害状態が解消した時点

#### 4. 動作環境

サービスを利用するためのパソコンおよびインターネット環境は、ユーザーにて準備していただきます。

パソコンの推奨動作環境は以下の通りです。

OS	Microsoft Windows 8/8.1以降 (契約台数により必要なパソコンスペックが異なります) ※ サポート期間は、Microsoft社のサポート期間に準じます (サポート期間終了後は推奨しません)。
ブラウザ	Google Chrome推奨

#### 5. サービス内容変更時の対応

「まとめてくるまティクス2」申込書に記載の内容を変更するには、以下の情報をユーザーに再度提供して頂くものとします。情報提供頂いた上で、対応時期/費用などを都度調整します。

- 車両情報・運転者情報・利用回線数・企業情報・代表者・連絡先 など

#### 6. 特記事項

##### 6. 1 本サービス仕様書に記載のない作業

本書に記載のない作業については、本サービスの対象外となります。本書に記載のない作業が必要な場合には、別途御見積を提示の上で、個別対応として対応します。

##### 6. 2 本サービス仕様書の変更

本サービス仕様書は、「まとめてくるまティクス2」申込書「まとめてくるまティクス2」利用規約を補う役割があります。社会環境や通信業者および弊社側の事情に応じて、適宜サービス仕様書の内容を改訂する場合があります。

(別紙)

## 製品品質保証規定

### 第1条 (目的)

製品品質保証規定 (以下、『本規定』という) は、弊社が提供、販売するまとめてくるまティクス2 (以下、『本サービス』という) に使用する製品の品質保証について定めるものです。

### 第2条 (保証の内容)

1. 品質保証期間は5年とし、保証期間中に取扱説明書に沿った正常な使用状態で故障が発生した場合は、弊社が代替品提供または製品修理を無償にて行います
2. 対象製品は第3条 (対象製品) および保証内容は第4条 (無料修理規定) に記載の内容によるものとします。

### 第3条 (対象製品)

本品質保証の対象となる製品は以下に定めるものとします。

- ① 2ch 対応通信型ドライブレコーダー : TX2000-SA / TX2000-SA-C / CF2000
- ② 通信 SIM : SIM-H-D / SIM-H-K
- ③ オプションカメラ : STR150HIRT / STR950IR / DTR150FAHDRIR / DTR150FAHDM
- ④ CF2000 付属 MicroSD カード
- ⑤ CF2000 用両面テープ

### 第4条 (無料修理規定)

1. 取扱説明書・本体貼り付けラベルなどの注意書に従った正常な使用状態で故障した場合には、保証期間内に於いて、弊社が代替品提供または製品修理を無償にて行います。
2. 保証期間内に故障して無料修理を受ける場合は、弊社にご依頼ください。なお、離島および離島に準ずる遠隔地への出張修理の場合は、出張に要する追加費用を申し受けます。
3. 保証期間内でも次の場合には有償修理となりますので、あらかじめご了承ください。
  - ① ご使用上の誤りおよび不当な修理や改造による故障または損傷
  - ② お買い上げ後、お客さま自身による取付場所の移動、落下などによる故障または損傷
  - ③ 火災、塩害、ガス害、地震、風水害、落雷、その他天災地変、公害などによる故障または損傷
  - ④ 正常なご使用方法でも消耗部品 (SDカード、SDカバー、両面テープ、コードクリップ、ヒューズ、ビス類など) が自然消耗、磨耗、劣化した場合。  
ただし、CF2000に限り、正常なご使用方法による消耗部品の自然消耗、磨耗、劣化について、無料修理対象とします。
  - ⑤ 接続している他の機器、または不適当な消耗品やメディアのご使用に起因して本製品に生じた故障・損傷の場合。
  - ⑥ お客さまがパソコンや通信端末などに接続した結果、本製品へウイルス感染した場合。
4. お客さまの個人情報につきましては、個人情報保護法に基づき保証期間内のサービス活動およびその後の安全点検活動のために記載内容を利用する場合がございます。
5. 記憶媒体に保存されたお客さまのデータ・プログラムなどの消失、破損、変更などにつきましては、弊社は一切責任を負いません。お客さまの責任に於いてバックアップをとっていただくものとします。
6. 修理期間中の対象機器の使用不能による機会損失、二次的弊害などは、弊社は一切責任を負わないものとします。
7. 本規定は日本国内に於いてのみ有効です。

### 第5条 (期間・条件)

保証期間の開始は、本サービス申込書記載のサービス利用開始日からとします。ただし、本サービスの解約と同時に本規定については失効します。

### 第6条 (代替品の定義および注意事項)

1. 代替品とは、メーカーに於ける品質管理・検査企画に基づく試験に合格した新品同等の修理品です。傷のある外観や劣化などが認められる機構部分は新しい部品に交換対策してます。
2. 不具合品の内部データ (設定値など) は代替品との交換により、工場出荷時の初期値となります。
3. 保証期間内に不具合が発生し代替品と交換後、メーカーに於いて不具合品を診断した

結果、お客さまの取扱責任と判断された場合は、その旨をご連絡した上で修理に掛かった代金をご請求します。また腐食や破損が大きいなどの理由により修理不可能と判断した場合は、同機種新品代金と同金額をご請求します。

4. お客さまから回収した不具合品は、修理後、新品同様に再生し新たに代替品として利用します。再生の際には個人情報保護のため、お客さまが製品に保存したデータは全て消去します。