HULFT Square サービス仕様書 / HULFT Square Service Specification

※本HULFT Square サービス仕様書は、他の言語に翻訳され、日本語による本HULFT Square サービス仕様書とその他の言語による翻訳版の間に相違がある場合には、日本語による記述があらゆる点について優先します。

*If this HULFT Square Service Specification is translated into other languages, and there is any discrepancy between the Japanese version of the HULFT Square Service Specification and any translated version in any other language, the Japanese version shall prevail in all respects.

（日本語版 / Japanese ver.）…… p3~6

（英語版 / English ver.）…… p7~p11

改訂履歴 / Revision History

版数 / Revision	発行日 / Date of Issue	変更内容 / Changes
初版 / Rev. 1.0	June 8th, 2022	
2版 / Rev 2.0	August. 17, 2022	各種URLを追加 Added URLs
3版 / Rev 3.0	August. 22, 2022	別添4の追加（サポート） Added Appendix 4
4版 / Rev 4.0	February. 8, 2023	サービス機能概要図の変更 2-1-4-3追加 Changed service function overview diagram. Added 2-1-4-3
5版 / Rev 5.0	October. 10, 2023	1-2 サポートパートナーの対応の記述を追加 1-2 Added description of support partner response
6版 / Rev 6.0	January 24th, 2024	・1-4-1_クライアント環境（推奨環境） OSにWin11を追加、ビット表記を削除 ブラウザにMozilla Firefoxを追加

		・2-1-4-1_サービス提供状況 HULFT SquareステータスサイトのURLを追加 ・1-4-1_Client Environment (Recommended Environment) Added Win11 to OS, removed bit notation, and added Mozilla Firefox to Browser ・2-1-4-1_Added URL of “HULFT Square Status Site”
7版 / Rev 7.0	January 10th, 2025	・2-1-2 サービス稼働率目標値の改訂 99.9%⇒99.95% ・2-1-3 メンテナンス メンテナンス定義の全面改訂 ・2-1-2 Revised service utilization rate target from 99.9% to 99.95% ・2-1-3 Maintenance Revised maintenance definitions comprehensively

目次

1.　サービス概要　4

1-1　サービス提供機能 4
1-2　サポート内容 4
1-3　サービス契約プラン 4
1-4　サービス利用環境 4

2.　サービス仕様/SLA　5

2-1　サービス内容 5
2-2　保証 6

3.　その他　6

3-1　ユーザー登録 6
3-2　設備等 6
3-3　問合せ 6
3-4　本書の改訂 6

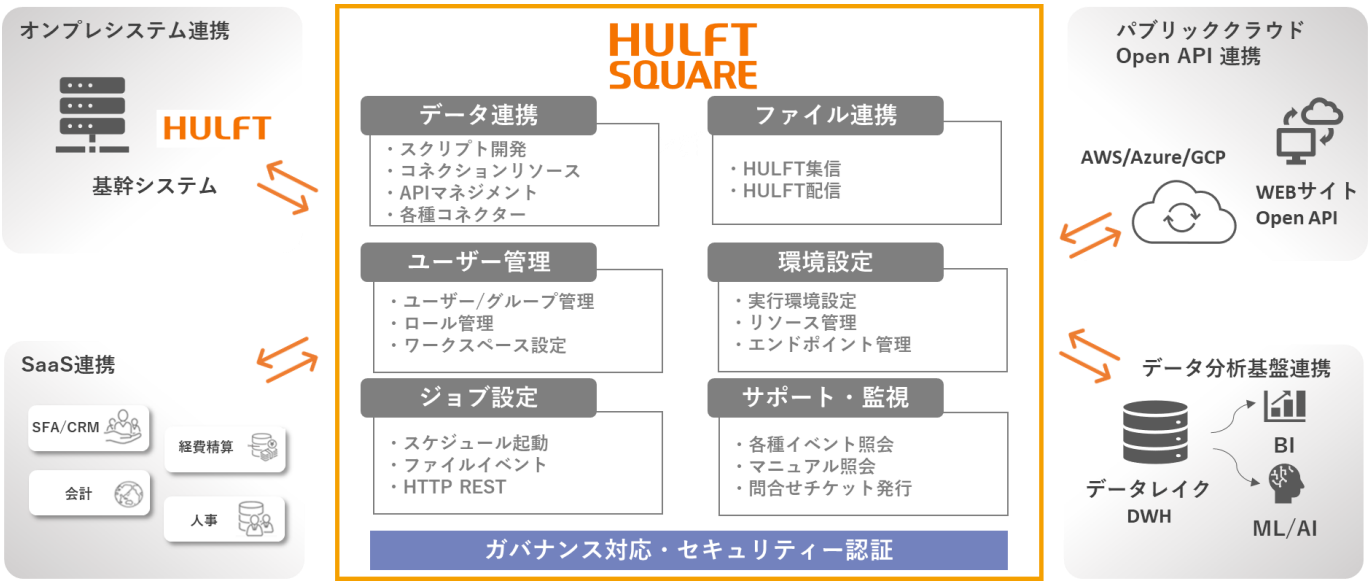
別添１「HULFT Square機能一覧」　https://www.hulft.com/download_file/17361
別添２「HULFT Square価格体系」　https://www.hulft.com/download_file/18095
別添３「セキュリティホワイトペーパー」　https://www.hulft.com/download_file/17363
別添４「HULFT Square標準テクニカルサポート」https://www.hulft.com/download_file/17812
別添5「HULFT Square運用監視Plus」https://www.hulft.com/download_file/20387

1.　サービス概要

HULFT Square（以下「本件サービス」という）は、セキュアで、多様なデータの連携が可能なプラットフォームサービスです。自由で安全なデータ活用、及び、データビジネスの実現を支援します。

1-1_サービス提供機能

＜サービス機能概要図＞



別添１「HULFT Square機能一覧」(https://www.hulft.com/download_file/17361)を参照

1-2_サポート内容

サービスサイトの「問合せチケット発行」から、本件サービスについての問合せが可能です。
サポート内容については別添４「HULFT Square標準テクニカルサポート」
(https://www.hulft.com//download_file/17812)を参照。
※サポートパートナー様によるサポートを受けられる場合はこの限りではありません。

1-3_サービス契約プラン

別添２「HULFT Square価格体系」(https://www.hulft.com/download_file/18095)を参照

1- 4 _サービス利用環境

1-4-1_クライアント環境（推奨環境）

HULFT Squareの利用環境設定には、クライアント環境として以下のOS/ブラウザ、及び、インターネット接続環境が必要です。

OS	Microsoft Windows10、Microsoft Windows11
ブラウザ	Google chrome，Microsoft Edge , Mozilla Firefox
インターネット接続環境	1Mbps 以上

※　お客様の環境によっては本件サービスにアクセスできないことがあります。

2.　サービス仕様／SLA

2-1_サービス内容

2-1-1_サービス提供時間

24 時間 365 日（各種メンテナンス時間を除く）

2-1-2_サービス稼働率目標値

99.95%

※サービス稼働率は、当該月におけるサービス提供時間から、使用不可状態(*2)となっていた時間の割合を減じて算出する(単位：分)

サービス稼働率　＝　サービス稼働時間(*1)　÷　サービス提供時間

(*1)　サービス稼働時間　＝　サービス提供時間 －　使用不可状態(*2)の月間累計時間

(*2)　使用不可状態：　本件サービスの障害等により、3分以上外部にレスポンスできない状態

※障害発生を含めたサービス提供状況は、後述「HULFT Squareステイタスサイト」にて確認いただけます。

2-1-3_メンテナンス

2-1-3-1_定期メンテナンス

サービスを持続的・安定的に提供するため、定期メンテナンスを実施いたします。

原則としてサービス停止はありません。

2-1-3-2_サービス機能アップデート

サービスの機能追加改修のためのアップデートを年に数回実施します。

アップデートは原則として日曜日21:00～23:00(日本時間)で行いますが、作業内容により、対応時間が変更になる場合がございます。

作業によるサービス再起動により、一時的にサービスがご利用できない場合があります。

アップデート作業日の一か月前までに予定の告知を行います。

※メンテナンス予定は、後述「HULFT Squareメンテナンス情報ページ」でも確認いただけます。

2-1-3-3_緊急メンテナンス

障害やセキュリティ関連の対応等が発生した場合、緊急メンテナンスを実施します。

緊急メンテナンスは、HULFT Squareが利用しているインフラ提供サービス側の主導で実施される場合があり、実施時には再起動を伴うサービス影響が発生する場合があります。

※障害発生を含めたサービス提供状況は、後述「HULFT Squareステータスサイト」にて確認いただけます。

2-1-4_通知サイト

2-1-4-1_サービス提供状況

HULFT Squareステータスサイトからご確認いただけます。

https://status.square.hulft.com/

2-1-4-2_メンテナンス予定

HULFT Squareメンテナンス情報ページでお知らせいたします。

※定期メンテナンスは告知をいたしません。

※サービスアップデートは、原則、予定日の1か月前までに上のサイトに掲載するとともにお客様の管理者ユーザーにメールで通知します。

※緊急メンテナンスの際は、上のサイトに掲載するほか、お客様の管理者ユーザーにメールで通知

2-1-4-3_メンテナンス内容の事前告知

お客様の処理に影響を及ぼす仕様変更を実施する場合は、実施の6か月前までに「HULFT Squareメンテナンス情報ページ」でお知らせいたします。

※HULFT Squareメンテナンス情報ページ

https://www.hulft.com/service/hulft-square/maintenance-info

2-1-5_障害時目標復旧時間

24 時間以内の復旧を目標とします。

2-1-6_各種イベントログ

サービスサイトの「各種イベント照会」から、過去1ヶ月分のアプリケーションログ、サービスログを確認可能です。

2-1-7_セキュリティ

本書の別添３「セキュリティホワイトペーパー」(https://www.hulft.com/download_file/17363)参照

2-2_保証

サービス稼働率が「2-1-2_サービス稼働率目標値」に達していない場合、当該月の翌月15日までにお客様から申告があり、当社がその事実を確認すれば、当該月の料金相当額の10%分を次のご請求から割引いたします。

3. その他

3-1_ユーザー登録

ユーザーIDはメールアドレスを使用します。利用ユーザーのIDは、管理者ユーザーのIDと原則同一のドメインである必要があります。

管理者ユーザーと異なるドメインを利用する場合、事前に当社担当窓口へご連絡ください。

3-2_設備等

本件サービスは、IaaS事業者のサービスを使用しており、データセンター設備、基盤（OS/MW）等については、IaaS 事業者のサービスに準じます。

3-3_問合せ

サービスサイトよりお問合せください

3-4_本書の改訂

本書の内容を改訂する場合は、弊社ウェブサイトにて事前に通知を行います。

Table of Contents

1. Service Overview 4
1-1 Service Functions 8
1-2 Support..... 8
1-3 Service Plans 8
1-4 Service Usage Environment 8

2. Service Specification/SLA 5
2-1 Services 9
2-2 Guarantee..... 9

3. Other 6
3-1 User Registration 10
3-2 Equipment, etc. 10
3-3 Contact..... 10
3-4 Revisions of this document..... 10

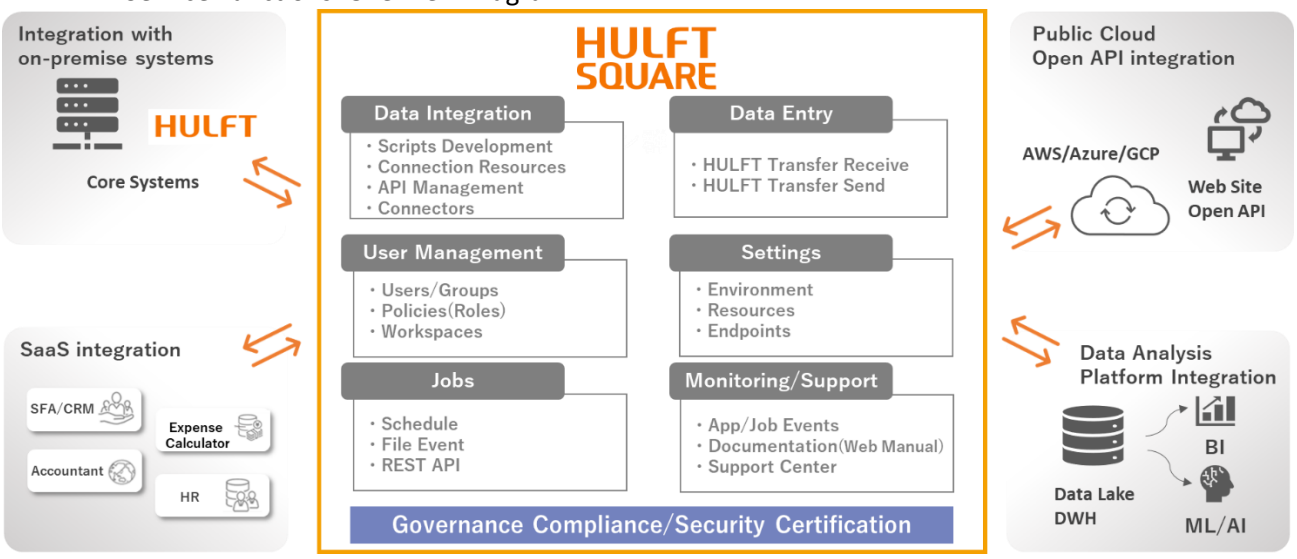
Appendix 1, "HULFT Square Functions" https://www.hulft.com/download_file/17361
Appendix 2, "HULFT Square Pricing Structure" https://www.hulft.com/download_file/18095
Appendix 3, "HULFT Square Security White Paper" https://www.hulft.com/download_file/17363
Appendix 4, “Standard Technical Support for HULFT Square” https://www.hulft.com/download_file/17812

1. Service Overview

HULFT Square ("the Service") is a platform service that enables secure and diverse data integration. It supports the free and secure use of data and the realization of data business.

1-1_Service Functions

<Service Functions' Overview Diagram>



Refer to Appendix 1 " HULFT Square Functions." https://www.hulft.com/download_file/17361

1-2_Support

Inquire from the "Contact us" on the support website.
Refer to Appendix 4 " Standard Technical Support for HULFT Square."
https://www.hulft.com/download_file/17812
*This does not apply when a support partner provides support.

1-3_Service Plans

Refer to Appendix 2 " HULFT Square Pricing Structure."
https://www.hulft.com/download_file/18095

1-4_Service Usage Environment

1-4-1_Client Environment (Recommended Environment)

The following OS/Browser and Internet connection are required to use HULFT Square.

OS	Microsoft Windows10, Microsoft Windows11
Browser	Google Chrome， Microsoft Edge, Mozilla Firefox

Internet connection1Mbps or higher
* Depending on your environment, you may not be able to access the Service.

2. Service Specifications / SLAs

2-1_Services

2-1-1_Service Hours

24 Hours 365 Days (excluding various maintenance hours)

2-1-2_Service Utilization Rate Targets

99.95%

*Service utilization rate is calculated by subtracting the percentage of unavailable time (*2) from the service hours during the month (unit: minutes).

Service utilization rate = Monthly service operating hours (*1) ÷ Service hours

(*1) Monthly service operating hours = Monthly Service Hours -Monthly Unavailable time (*2)

(*2) Unavailable state⌋W

Unable to respond to the outside for more than 3 minutes due to a failure of this service, etc.

*Service availability, including outages, can be checked on the "HULFT Square Status Site."

2-1-3_Maintenance

2-1-3-1_Scheduled Maintenance

Scheduled maintenance will be performed to provide continuous and stable service. There will be no service outages in principle.

2-1-3-2_Service Function Update

Updates will be made several times a year for additional functional modifications to the service. Updates will be performed on Sundays from 21:00 to 23:00 (JST) in principle, but the response time may change depending on the update work being performed.

Service may be temporarily unavailable due to service restarts caused by the update work.

We will notify you of the schedule at least one month prior to the update work date.

*Service availability, including outages, can be checked on the "HULFT Square Status Site."

2-1-3-2_Emergency Maintenance

Emergency maintenance may be performed in the event of failures or security-related issues. Emergency maintenance may be initiated by the infrastructure provider used by HULFT Square and may result in service impact with reboots when implemented.

*Service availability, including outages, can be checked on the "HULFT Square Status Site."

2-1-4_Notification site

2-1-4-1_Service Availability

The information can be found on the "HULFT Square Status Site."

https://status.square.hulft.com/

2-1-4-2_Maintenance Schedule

The information will be announced on the "HULFT Square Maintenance Information Site."

*Scheduled maintenance will not be announced.

*Service updates are generally published on the website and emailed to your administrator user at least one month prior to the scheduled date.

*In case of emergency maintenance, we will publish it on the site and notify the administrator user by email.

2-1-4-3_Advance Notice of Maintenance Contents

Specification changes that affect customer processing will be announced on the "HULFT Square Maintenance Information Site" at least six months prior to the change occurs.

* HULFT Square Maintenance Information Site

https://www.hulft.com/service/hulft-square/maintenance-infono

2-1-5_Target recovery time in case of failure

The target is to restore the system within 24 hours.

2-1-6_Event logs

Application logs and service logs for the past month can be checked from "Event Monitoring" on the service website.

2-1-7_Security

Refer to Appendix 3, "Security White Paper."
https://www.hulft.com/download_file/17363

2-2_Guarantee

If the service utilization rate does not reach the "2-1-2_ Service Utilization Targets," the customer reports it by the 15th of the following month, and after confirming this fact, we will discount 10% of the amount equivalent to the charge for the month from the next billing.

3. Others

3-1_User Registration

The user ID is an email address. In principle, the user ID must be the same domain as the ID of the administrator user.
If you wish to use a domain different from the administrator user, please contact us in advance.

3-2_Facilities, etc.

This service uses the services of an IaaS service provider, the data center facilities, infrastructure (OS/MW), etc. will follow the services of the IaaS service provider.

3-3_Contact

Please contact us through our service website.

3-4_Revision of this document

If the contents of this document are revised, notice will be given in advance on our website.