

Placul – Customer Success Edition for Customer  
サービス仕様書

第 1.0 版

2026 年 03 月 08 日

## 目次

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

3.4	アクセス管理.....	4
3.4.1	認証方式 .....	4
3.4.2	権限.....	4
3.5	ワークスペース管理.....	4
3.6	可用性 .....	4
3.7	サービス稼働率.....	5
3.8	通信の暗号化と秘密保持の対策 .....	5
4	サポート .....	5
4.1	情報通知.....	5
4.1.1	通知内容 .....	5
4.1.2	通知手段 .....	5
4.2	問い合わせ窓口（カスタマー・ポート） .....	5
4.2.1	問い合わせ先 .....	5
4.2.2	問い合わせ対応時間・サポート内容 .....	5
4.2.3	対応言語 .....	6
5	障害対応 .....	6
6	情報セキュリティ.....	6
7	データセンター設備.....	6
7.1	データセンター .....	6
7.2	データセンターの立地・配置 .....	6
7.3	データセンターのファシリティ .....	6

## 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」のうち「for Customer」として提供されるサービス「Placul – Customer Success Edition for Customer」（以下「本サービス」といいます。）の利用規約である「Placul – Customer Success Edition for Customer 利用規約」から参照される文書であり、利用者が本サービスの内容を正しく理解できるよう、本サービス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本サービスを提供します。

### 1.2 適用範囲

本仕様は、本サービスが提供する機能・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 for Customer 利用規約： 本サービスの利用規約であり、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同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。

### 1.4 仕様変更

当社は、本サービスの改善または運用上の必要に応じて、本サービスの仕様（機能、画面、提供条件等）を変更することがあります。仕様変更を行う場合、当社は本書の改訂その他当社所定の方法により周知します。なお、利用者は常に最新版の本書を参照するものとします。

## 2 サービス概要

### 2.1 サービス名称

Placul – Customer Success Edition for Customer

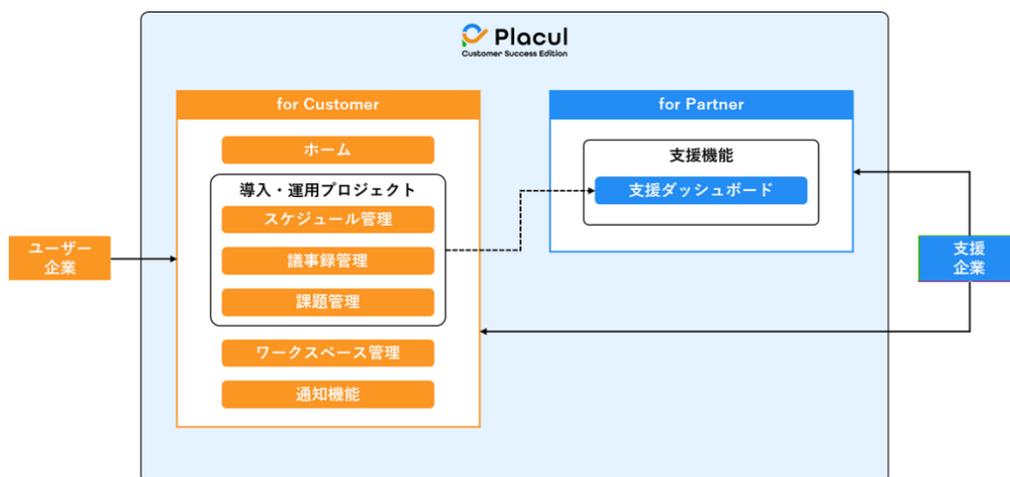
(プラカル カスタマーサクセスエディション フォー カスタマー)

### 2.2 サービス概要

システムやサービスの導入・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。

本サービスは、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

本サービスは、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	プロジェクトの状況を可視化し、期限切れなどの重要な情報を素早く把握できます。
スケジュール	プロジェクトのスケジュールを定義し、予実管理を行えます。
議事録	プロジェクトの会議の議事録を記載できます。
課題管理表	プロジェクトで発生した課題を登録し、対応すべきものを管理できます。 自由に作成可能な分類を用いて、課題の種類を整理できます。
ワークスペース管理	ワークスペース全体にかかわる、ユーザーの招待などの管理系の設定を行うことができます。 ワークスペース管理者のみが利用できます。
通知機能	スケジュールや課題の担当者に割り当てられた場合などに、アプリ内やメールなどに通知することができます。

#### 3.2 利用条件

##### 3.2.1 サービス提供時間

24 時間 365 日（3.2.2 および 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

1 ユーザー当たりの添付データ量上限：2 GB

##### 3.2.5 利用ユーザー数制限

契約されるプラン毎に利用ユーザー数（利用可能なユーザー数）の上限が設定されます。

利用ユーザー数はユーザー企業（利用者側）および支援企業（支援者側）を合わせたユーザー数となります。

##### 3.2.6 通信の同時接続による影響

本サービスは、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処理が稼働する特性上、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分離、その他合理的な安全措置を講じています。

### 3.2.7 推奨利用環境

本サービスは、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
Windows10, 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せん。

### 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

監査ログの保存期間は1年間です。

## 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」の権限を設定できます。ワークスペースを管理するためには管理者権限が必要です。

## 3.5 ワークスペース管理

本サービスでは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

本サービスは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）を分けた障害対策（DR：Disaster Recovery）は実施していません。

### 3.7 サービス稼働率

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<sup>※2</sup>÷サービス提供時間<sup>※3</sup>

※2 サービス稼働時間=サービス提供時間<sup>※3</sup>-サービス停止時間<sup>※4</sup>

※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

本サービス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。

当社の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。

※メール通知先は本サービス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・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

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

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。