

# Placul – Customer Success Edition for Partner

## 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	通信の同時接続による影響 .....	3
3.2.5	推奨利用環境 .....	3
3.3	アクセス管理 .....	4
3.3.1	認証方式 .....	4
3.3.2	権限 .....	4
3.4	可用性 .....	4
3.5	サービス稼働率 .....	4
3.6	通信の暗号化と秘密保持の対策 .....	4

4	サポート .....	4
4.1	情報通知.....	4
4.1.1	通知内容 .....	4
4.1.2	通知手段 .....	4
4.2	問い合わせ窓口（カスタマー・ポート） .....	4
4.2.1	問い合わせ先 .....	4
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 .....	5
5	障害対応 .....	5
6	情報セキュリティ.....	5
7	データセンター設備.....	5
7.1	データセンター .....	5
7.2	データセンターの立地・配置 .....	5
7.3	データセンターのファシリティ .....	5

## 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 Partner」として提供されるサービス「Placul – Customer Success Edition for Partner」（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 Partner 利用規約」および「Placul – Customer Success Edition for Partner: for Customer 支援 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。

本書で用いる用語は、別段の定めがない限り、前述の2つの利用規約に定める用語の定義に従います。

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 Partner 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。
Placul – Customer Success Edition for Partner: for Customer 支援 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 Partner

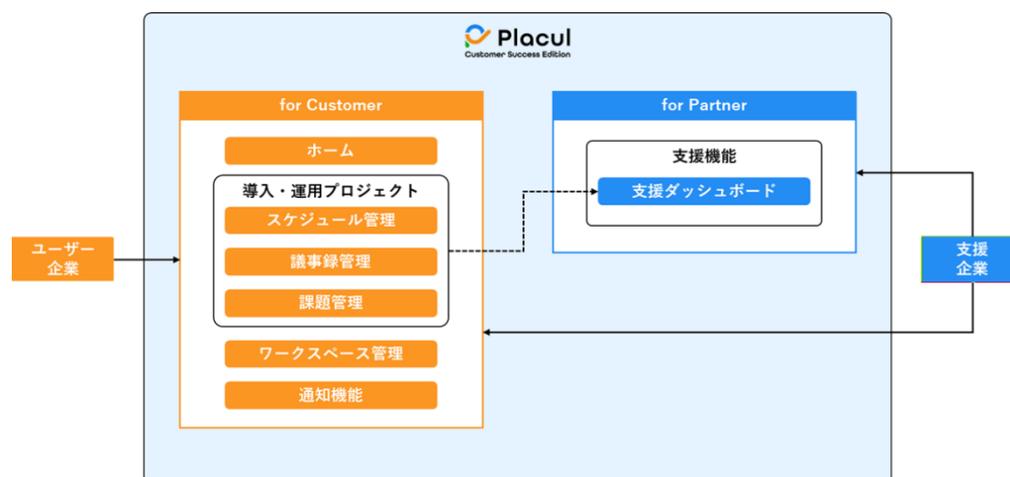
(プラカル カスタマーサクセスエディション フォー パートナー)

### 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

支援先となる for Customer との関係性は、for Partner の for Customer 支援契約に基づきます。

関係性の有無により、本サービスの一部機能の挙動が変わる場合があります。

#### 3.1 提供機能一覧

機能	概要
支援ダッシュボード	for Customer 支援契約に基づき、複数の支援先の進捗・状況を集約して表示し、まとめて把握できます。 支援先の状況に応じて対応が必要な支援先を特定し、必要な支援を速やかに提供できます。

#### 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 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。

##### 3.2.5 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 アクセス管理

#### 3.3.1 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。

#### 3.3.2 権限

支援ダッシュボードによる支援先データへのアクセス権限は参照（閲覧）のみに限定されます。支援先データの更新および削除はできません。

### 3.4 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）は施していません。

### 3.5 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）

### 3.6 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 お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。