

Provisioning Flow サービス仕様書

この Provisioning Flow サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます）が提供するクラウドサービス「Provisioning Flow」（以下「本サービス」といいます）の提供内容、提供範囲、提供方法、提供水準、利用時間帯その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は「NOZ CLOUD サービス約款」の一部を構成するものとします。なお、当該サービス約款において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限り、本仕様書においても同様の意味に用いるものとします。

目次

1. サービス内容、範囲	3
1.1 サービスの概要	3
1.2 サービスメニュー	3
1.3 サービス内容	3
1.3.1 提供内容	3
1.3.2 利用条件	3
1.3.3 利用上の注意点	4
2. サービスレベルアグリーメント (SLA)	5
2.1 サポートデスク受付	6
2.1.1 サポートデスク対応内容	6
2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者	6
2.1.3 サポートデスク対応時間	6
2.2 障害対応	6
2.3 サービスの運用	7
2.4 可用性	7
2.5 計画停止	7
2.6 補償請求	7
3. セキュリティ	9
4. クライアント機器の利用環境	9
5. ネットワーク	10
6. 耐障害性	10
7. パフォーマンス	11
8. データ	11
9. トライアル	11
9.1 トライアル内容	11
9.1.1 トライアル提供内容	11
9.1.2 トライアル利用上の注意点	11
10. 利用開始	11
11. 利用終了	12
11.1 サービス停止の実施	12
11.2 サービス停止時の注意事項	12

12. その他禁止事項	12
13. その他制限事項	12
14. 契約に関する注意事項	12

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- Provisioning Flow とは、Microsoft Entra ID（以下「Entra ID」と記載） や Microsoft 365 の設定を、ワークフローを介して自動化するソリューションです。
- 本サービスは、当社と直接または販売店（第 2 次販売店以降含む）（以下、「販売店」）を通じて利用契約を締結された契約者に提供されるものとします。

1.2 サービスメニュー

本サービスのメニューは以下のとおりになります。

■基本メニュー

メニュー		内容
O365 管理	開通費用	本サービスの初期設定に際して発生する費用
	サービス利用料	本サービスの利用の対価

※ 最低契約期間は 1 年となります。

※ 「サービス利用料」は SharePoint Online に登録されているユーザー数に応じた課金となります。

■オプションメニュー

なし

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

- Provisioning Flow 本体
- 管理サイトおよびツール
- マニュアル一式（ユーザーマニュアル/管理者マニュアル/導入マニュアル）
- 問い合わせサポート
- ※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

1.3.2 利用条件

- SaaS 型のサービス提供となる為、お客様側でサーバー実行環境をご用意いただく必要はありません。
- 本サービスの初期設定および、シークレットキーの年次更新作業用に下記アカウントが必要です。
 - 役割が全体管理者であるクラウド ID であること。
 - ※ クラウド ID とは、Entra ID 上に存在するアカウントです。
 - 場所によるアクセス制限がされていないこと。
 - 多要素認証の設定をしていないアカウントであること。

- SharePoint 管理センターのアクセスの制御にて下記の設定となっている必要があります。
 - ◇ 特定の場所の IP アドレス範囲によるアクセス制限が有効になっていないこと。
- Entra ID の条件付きアクセスでアクセスが制限されていないこと。
- ・ ワークフローの申請や承認時に送信するメールの送信元となる以下の要件を満たすアカウントが必要です。
 - メールボックスが有効なアカウントであること。
- ・ Microsoft 365 管理の「チームの作成」機能を利用される場合、チーム作成時の一時的な所有者として設定するために以下の要件を満たすアカウントが必要です。
 - Microsoft Teams アプリのライセンスを持っているアカウントであること。
- ・ ID 管理の「ユーザーのパスワード再発行」機能を利用される場合、以下の要件を満たすアカウントとパスワードが必要です。
 - ユーザー管理者権限（パスワードリセットが可能）を持つユーザーであること。
 - パスワードの有効期限が無期限のアカウントであること。
 - Microsoft 365 テナントへのアクセス設定（※別記）
- ・ Microsoft 365 管理の「チームの画像」機能を利用される場合、以下の要件を満たすアカウントとパスワードが必要です。
 - 役割が Teams サービス管理者権限であるクラウド ID であること。（※ クラウド ID とは、Entra ID 上に存在するアカウントです。）
 - パスワードの有効期限が無期限のアカウントであること。
 - Microsoft 365 テナントへのアクセス設定（※別記）
- ・ ID 管理の「ユーザーのパスワード再発行」機能、Microsoft 365 管理の「チームの画像」機能を利用する場合のアクセス設定は以下の条件を満たしている必要があります。
 - サービス実行アカウントへのアクセスに対して IP 制御や多要素認証を設定していないこと。
 - サービス実行アカウントに対し、Microsoft 365 へのアクセスが許可されていること。
 - 基本認証を禁止している場合、基本認証をテナントで許可すること。
- ・ Entra ID の条件付きアクセスを設定する場合、ポリシーの対象として Microsoft 365 SharePoint Online を許可する必要があります。

設定内容によってはサービスが利用できない場合もあるので、必要に応じて事前にサポート窓口にお問い合わせ頂くことをお奨めします。

1.3.3 利用上の注意点

- ・ 設計書、テスト仕様書、ユーザー向けのマニュアル等は含まれません。
- ・ 提供するマニュアルは、本サービスに関する部分のみ記載します。Microsoft 365 の標準機能の説明は、Microsoft 提供の製品マニュアルを参照ください。
- ・ 申請書リストの作成先のサイトコレクションはチームサイト（クラシック表示）である必要があります。
- ・ ワークフローの作成、マスターデータの登録はお客様にて実施ください。
- ・ 本サービスの利用においてはシステム構成上、年に 1 回（毎年 2 月）、アプリケーションのキーを更新する作業を必ず実

施ください。

- ・ 本サービスから SharePoint に対しての操作に関して、Microsoft 365 のアクティビティレポート、SharePoint の監査ログに記録される操作ユーザーはすべて SharePoint アドインアプリとなります。
- ・ サイトの機能「モバイルブラウザビュー」が有効なサイトでは一部の画面遷移が正常に機能しない場合があります。
- ・ 利用開始後にユーザーの UserPrincipalName を変更することはサポートの対象外となります。変更した場合、各種一覧画面等に表示されなくなるなどの事象が発生します。
- ・ メーリングリスト（セキュリティグループ）、共有メールボックス、チームを管理する場合、各オブジェクトの所有者権限はエンドユーザーには付与しない運用を推奨しております。ただし、Provisioning Flow ではオブジェクトに対しての一部の設定を行うことができません。例えばチームのリクエストの承認（メンバー追加のリクエストを承認する）等です。管理者マニュアルの「ワークフローテンプレート」に本サービスで可能な設定が記載されておりますので、詳細は管理者マニュアルをご確認ください。
- ・ 管理できるグループはセキュリティグループのみです。配布グループや Microsoft 365 グループは管理することができません。
- ・ 申請書は SharePoint Online のリストに保存されます。その為、下記を始めとした SharePoint Online の制限に依存します。Provisioning Flow の申請書は全て固有の権限となる為、1 つのワークフローの申請書の上限は 50,000 件となります。
 - 1 リスト内の固有の権限のアイテムの上限が 50,000 件
 - ビューで表示できるアイテムの上限が 5,000 件
- ・ 以下のオブジェクトは管理することができません。
 - メーリングリスト
 - ◇ 所有者が [サインイン禁止] となっているユーザーのみのメーリングリスト
 - ◇ オンプレミスの Active Directory で作成したメーリングリスト
 - ◇ 所有者が存在しないメーリングリスト
 - 共有メールボックス
 - ◇ オンプレミスの Active Directory で作成した共有メールボックス
 - チーム
 - ◇ 所有者が [サインイン禁止] となっているユーザーのみのチーム
 - ◇ 所有者が存在しないチーム
 - 連絡先
 - ◇ オンプレミスの Active Directory で作成した連絡先

2. サービスレベルアグリーメント (SLA)

2.1 サポートデスク受付

2.1.1 サポートデスク対応内容

本サービスに関するお問い合わせ、障害に関する受付をサポートデスクにてご対応いたします。

- ・仕様に関するお問い合わせ
- ・動作不具合に関するお問い合わせ

※Microsoft 365 などの関連する外部サービスの仕様や問題については、お客様にてサービス提供企業（Microsoft 社等）にお問合せいただく場合がございます。

本サービスでは障害情報やメンテナンス情報の提供、ならびにサポートデスクへのお問い合わせをポータルサイトよりご利用できます。ポータルサイトのアクセス権は、『2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者』様へ付与いたします。

『2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者』様につきましては、ポータルサイトのご利用可能なお客様環境のご準備をお願いいたします。（具体的なお客様環境に必要なアクセス要件は「5. ネットワーク」をご参照ください。）

また、本サービスにて提供するサポート・資料は全て日本語での提供とします。

2.1.2 サポートデスクへの問い合わせ担当者

当社から直接本サービスの利用権を購入した契約者に関しては契約者の管理責任者及び運用担当者（3名以内）を、また代理店から本サービスの利用権を購入した契約者に関しては、問合せの一次窓口は代理店とし、代理店内にて管理責任者及び運用担当者（3名以内）を決定し、当社に通知（登録）いただいた管理責任者及び運用担当者が「サポートデスクへの問い合わせ担当者」となります。

サポートデスクへの問い合わせは、「サポートデスクへの問い合わせ担当者」からの問い合わせのみ受付となります。

2.1.3 サポートデスク対応時間

- ・ポータルサイトによる受付：24時間 365日（閏年 366日）（受付メールに対する返信は当社対応時間内での対応とします） ※ポータルサイトをご利用いただけない場合は、電子メールにて受付します。
- ・対応：当社営業日の 10:00 - 17:00
- ・問い合わせに当社が対応する時間は1ヶ月あたり20時間までとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由による障害対応時間は含めません。
- ・問い合わせ受付後は速やかに受付のご回答及びその後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。
- ・問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

2.2 障害対応

本サービスの障害の対応

- ・障害対応時間：土、日、祝日および当社指定休日を除く平日 10:00～17:00
- ・障害対応時間内に、当社にて、状況の確認を行うものとし、本サービスが提供する機能の利用可否を通知するものとします。
- ・当社プログラム障害の場合は、当社にて再立ち上げを含め対応するものとします。
- ・障害が発生した場合、商業上合理的な範囲でデータの復元が出来るよう努めますが、データの復元が可能であることおよびすべてのデータを完全に復元することを保証するものではありません。
- ・当社は、本サービスにおいて、障害等によりデータが失われた場合、速やかに原因を追求し、復旧に努めるものとなりますが、このことは復旧を確約するものではありません。なお、販売店および契約者の責に帰すべきデータ消失について、当社は復旧対応について何らの義務および責任を負うものではありません。

- ・ 当社は、システム障害などで販売店および契約者のデータを確認する必要があると判断した場合に、当該データを確認することがあります。販売店および顧客は当社が当該データその他必要情報の提供を求めた場合、すみやかに応じるものとします。

2.3 サービスの運用

当社は、本サービスにアクセスされた方の履歴「アクセスログ」を記録し、保守管理や利用状況に関する統計分析のために利用することがあります。当社は、アクセスログを保守管理や利用状況に関する統計分析以外の目的で利用しないものとします。

2.4 可用性

当社は、本サービスの可用性を 99.5%（ただし努力目標とし、保証値は「2.6 補償請求」に定める）とします。算定の際には計画停止時間は含まれないものとします。

2.5 計画停止

当社がアプリケーションの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップおよび、メンテナンスを当社指定の時間で行います。予定されているバージョンアップおよび、メンテナンスについて下記通知期限を目標に、事前にお客様に通知する努力を尽くしますが、緊急時のメンテナンスについては事前に通知することができない場合があります。メールにて事前に登録頂いたメールアドレス宛に通知します。

区分	リリース内容	連絡期限
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止あり）	2 週間前
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止なし）	1 週間前
計画	メジャーバージョンアップ/業務に影響のある UI 変更	2 週間前
計画	機能の廃止	1 ヶ月前
計画	システム要件の追加	2 週間前
計画	システム要件の削除	1 ヶ月前
緊急	サービス継続に必要な緊急メンテナンス	即日都度
緊急	メンテナンス後に問題が発生した切り戻し	即日都度

2.6 補償請求

請求の前提条件	<p>当社は、本仕様書に規定されているサービスレベルを達成しない場合、本項の定めに従い、契約者に対して補償を行います。契約者への補償は、契約者が当社に請求した場合に限り実施するものとします。</p> <p>契約者が本仕様書に基づく補償請求を行う場合、「障害」の発生後 3 営業日以内に当社に補償請求の意思を報告し、障害発生の翌月 15 日までにその請求の内容を裏付ける根拠となる資料を提示するものとします。</p> <p>また、契約者は、補償請求を行い得ることとなった日から 3 ヶ月を経過する日までに請求をしな</p>
---------	--

	<p>かった時は、本規定に基づく権利を失うものとします。</p>
<p>補償の対象となる障害定義</p>	<p>① ダウンタイムの定義</p> <p>本サービスへの接続不能状態（以下（ア）に定める基準に従う）が10分以上継続した状態の1請求月間の合計累積時間（分）をダウンタイムと定義します。なお、同じ障害が原因で、以下に定める基準の複数のダウンタイムが発生した場合、契約者は、補償請求を行うダウンタイムを1つだけ選ぶ必要があるものとします。</p> <p>（ア）本サービスのWebアプリケーションへの接続の試行が1分間連続して接続が失敗した場合に、本サービスは1分間使用できなかったとみなされます。</p> <p>② ダウンタイムの除外要件</p> <p>以下の場合にはダウンタイムとみなしません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社よりあらかじめ通知されたシステム停止 ・ 10分未満の断続的な接続不能 ・ 契約者のネットワーク障害など契約者環境に起因する場合 ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止 ・ Microsoft 365、Microsoft Azure の障害 ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止 ・ 本サービスのサービス約款第12条（Provisioning Flow の停止）に該当する場合 <p>③ 障害起点定義</p> <p>事前に告知がない状態でダウンタイムが発生した時間</p> <p>④ 復旧定義</p> <p>当社でシステムが正常に稼働していることの確認が取れた時間</p>
<p>月間稼働率</p>	<p>本サービスの利用があった暦月の総時間に利用者の総数を乗じ、当該暦月に請求事由となる障害の影響を受けた全利用者のダウンタイムの総時間を差し引いた数値を当該暦月の総時間に利用者の総数を乗じて得られた数値で除すことにより算出されます。</p>
<p>補償内容</p>	<p>月間稼働率が99.5%を下回った場合、影響を受けた当該暦月の月額料金の10%を返還します。</p> <p>※ 複数月一括払いを行っている契約者の場合、一括払いの料金を定められた一括払いの月数で除した金額（小数点以下の端数は四捨五入）を当月の月額料金とします。</p>

	<p>【例】</p> <p>[補償対象]</p> <p>一か月（31日×24h=744）の間に利用者数 3,000 の内、2,000 利用者が 8 時間の間利用不可になった。</p> $(744h \times 3,000 - 8h \times 2,000) \div (744h \times 3,000)$ <p>≒99.28%（影響を受けた暦月の月額料金の 10%の補償対象）</p> <p>[補償対象外]</p> <p>一か月（31日×24h=744）の間に利用者数 1,000 の内、100 利用者が 24 時間の間利用不可になった。</p> $(744h \times 1,000 - 24h \times 100) \div (744h \times 1,000)$ <p>≒99.67%（補償対象外）</p>
--	---

3. セキュリティ

- ・ 当社は、本サービスにおいて、以下のセキュリティ管理を行うものとします。
 - システムへのアクセスは Microsoft 365（Entra ID）の認証により制御されています。
 - SSL 証明書により通信データが暗号化されています。
 - データベースの保存データは暗号化されています。
 - データベースは IP によってアクセスを制限しています。
 - アプリケーションは脆弱性診断を行っております。
- ・ 以下は Microsoft Azure のサービスに準拠します。
 - データセンターの敷地、建物、サーバー室、機器に関する事項。
 - データセンターの管理や運用に関する事項。
- ・ サービス実行アカウントを保管する Azure Automation では、資格情報は暗号化されて保存されます。

4. クライアント機器の利用環境

- ・ 端末は以下を満たしている必要があります。
 - 最新バージョンの Edge、Safari、Chrome および、Firefox ブラウザーで利用可能です。
 - ※なお、Edge での IE モードの利用はサポート対象外となります。
 - モバイルデバイスは iOS のデバイスのみ利用可能です。ただし iOS の場合も申請、承認等、利用者向け機能のみをサポートします。
 - SharePoint モバイルアプリでは利用できません。

- ・ Microsoft 365 のプランは以下を満たしている必要があります。
 - SharePoint Online の利用が可能なプラン。

5. ネットワーク

- ・ インターネットおよび、SharePoint Online に接続できる環境である必要があります。
- ・ ファイアウォール等によって、本サービスにアクセスできない場合があります。このような場合、ファイアウォール設定を変更して頂くことによって、ご利用可能になります。Provisioning Flow はポート 443 の HTTPS プロトコルで、下記ドメインと通信可能である必要があります。
 - sbtflow-web.azurewebsites.net
 - prod-clouxion-spf.azurewebsites.net
 - sbtflow-appregnew-web.azurewebsites.net
 - service-portal.softbanktech.co.jp
- ・ 本サービス内では外部のドメインにアクセスしていることがあります。本サービスはポート 443 の HTTPS プロトコルで、下記ドメインと通信可能である必要があります。
 - az416426.vo.msecnd.net
 - dc.services.visualstudio.com
 - assets.onestore.ms
 - static2.sharepointonline.com
 - pnptelemetryproxy.azurewebsites.net
- ・ 当社は、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。
- ・ 端末のネットワーク帯域が遅い回線をご利用すると、ご利用に支障をきたす場合があります。

6. 耐障害性

- ・ Azure 標準のバックアップ機能により 4 時間毎にバックアップが取得され、常時最新の 2 つのバックアップを保持します。尚、Azure 標準のバックアップ機能の仕様については 2018/2/7 時点のものであり、今後変更される可能性がございます。
- ・ Web アプリケーションは 2 つ以上のインスタンスが異なる障害ドメイン（障害の物理的な単位）に配置されています。その為、いずれかのラック内で障害が発生しても、サービスを継続することが可能です。ただし、異なるリージョン間においては冗長化されていない為、リージョン全体で障害が発生した場合は、サービスを継続することができなくなります。

7. パフォーマンス

- レスポンスタイムはベストエフォートでの提供となります。

8. データ

- 契約期間終了日の翌日よりデータベース内のすべてのデータを削除します。
- IIS ログおよび、アプリケーションのトレースログを 365 日分保存しますが、基本的には開示しません。ただし、不正アクセス等、セキュリティ関連の特別な事象が発生した場合のみ、ご相談に応じて対応させていただきます。
- 資料の提出等、お客様個別の監査依頼には対応しないものとします。
- お客様の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。

9. トライアル

- 本番契約前に利用いただけるトライアルメニューになります。

メニュー	契約数
無償トライアル	-

※ トライアルは 1 社 1 回、30 日間限定となります。

9.1 トライアル内容

9.1.1 トライアル提供内容

※ トライアル開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

9.1.2 トライアル利用上の注意点

- トライアル用のワークフローを作成済みです。お客様にて WF の新規作成、変更、削除は出来ません。
- トライアル用のワークフローにて申請、承認（差戻、却下等）は自由に行うことが出来ます。
- トライアル環境は他社と共有の環境です。入力された情報を他社も閲覧できるため、機密情報は入力しないでください。
- トライアル用のアカウントは 1 アカウントのみの提供となります。
- トライアル終了日翌日からトライアル利用を停止します。
- トライアルは SLA の適用はありません。
- トライアル環境から本番環境へのデータ移行は行っていません。

10. 利用開始

- あらかじめ同意された利用開始日までに、開通通知を送付します。利用開始日をもってサービスの利用開始となります。
- サービスの利用開始の際は申込書の記載が必要です。

11. 利用終了

- ・ 契約期間の終了をもってサービス利用の終了となります。

11.1 サービス停止の実施

- ・ 契約終了日の翌日より下記の対応を実施します。
 - お客様データの削除

11.2 サービス停止時の注意事項

- ・ 削除したデータはいかなる場合も復元できません。
- ・ サービス停止時にお客様環境での作業が必要となる場合は、管理責任者及び運用担当者へ作業内容をご連絡します。
- ・

12. その他禁止事項

- ・ サービスの利用にあたり禁止事項を設けています。違反を確認した場合、サービス利用を停止します。
 - 本ソフトウェアの複製を作成すること。
 - 第三者に対して譲渡、貸与、もしくは再許諾すること。
 - リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行うこと。

13. その他制限事項

- ・ その他、下記については当社では対応できませんのであらかじめご了承ください。
 - お客様個別の監査対応。
 - 当社の提供するサービスに、弊社以外の第三者から何らかのサービス等を受けた場合、当該サービス等について一切の責任を負わないものとします。

14. 契約に関する注意事項

- ・ 契約にあたっては、申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上

2026年4月1日 改定