

Symphonict サービスポータル  
サービス仕様書

－ 1. 1 版 －

2021. 3. 15

NEC ネットズエスアイ 株式会社

改版履歴

Ver.	作成日	更新内容
1.0	2021/3/1	初版発行
1.1	2021/3/15	本サービス利用停止時間い合わせ先変更

## &lt; 目 次 &gt;

1. はじめに	1
1.1 本書の目的	1
1.2 本書の対象者	1
2. 用語の定義	1
3. Symphonict サービスポータル概要	2
3.1. サービス概要	2
3.2. サービスの特徴	3
3.3. 提供機能	4
4. サービス契約体系	5
4.1. 契約内容	5
4.2. サービスレベル	5
5. 本サービスのお問い合わせ・お申込み	5
5.1. 本サービスのお問合せ	5
5.2. オーナーID/パスワード生成	5
6. 本サービスの利用開始・利用終了	6
6.1. 利用開始	6
6.2. 利用停止	6
6.3. 利用終了	6
7. 本サービスの契約期間	6
7.1. 契約期間	6
7.2. 契約更新	6
8. 本サービス利用中のサポートについて	7
8.1. 対象範囲	7
8.2. ご対応フロー	7
9. お客様の役割について	9

9.1. 運用管理について	9
9.2. 役割と機能	10
9.3. 運用管理について	11
10. 契約条件・制限事項	11

---

## 1. はじめに

本書は、NEC ネットエスアイ株式会社（以下、当社）の提供する「Symphonict サービスポータル」（以下、本サービス）のサービス仕様について説明したものです。

### 1.1 本書の目的

本書は当サービスを利用者、申込者が、以下の内容について理解を深めるために使用します。

- サービス内容
- サービス利用方法
- お問い合わせ、サポート

### 1.2 本書の対象者

NEC ネットエスアイ株式会社（以下、当社）と「Symphonict サービスポータル」の契約を行う契約者

## 2. 用語の定義

用語	注記
SaaS	本サービスにて利用可能である以下 SaaS。 <ul style="list-style-type: none"><li>• Zoom</li><li>• Slido</li><li>• Wrike</li></ul>
申込者	本サービスの提供に係る申込をおこなう法人その他の団体
利用者	申込者の従業者または従業者に相当するもの
アカウント	本サービスの契約と共に付与される管理権限です。
役割	各利用者には必ず 1 つの役割が設定されます。 役割としてオーナー、管理者、一般ユーザーがあります。
オーナー	お申し込み時に申請頂いたメールアドレスの利用者にオーナーの役割が割り当てられます。 アカウントの所有者であり、アカウントに対するすべての権限を持ちます。
管理者	オーナーから管理者権限を付与された利用者のことです。ユーザー設定の変更、管理を行います。
一般ユーザー	管理者権限がない利用者のことです。

## 3. Symphonict サービスポータル概要

### 3.1. サービス概要

本サービスは、当社が提供するサービスです。本サービス仕様書は、当社との間で本サービスを利用する契約が成立した法人または団体に対し提供するサービス仕様を定めたものです。当社から Zoom をはじめとする SaaS を契約いただいたお客様へ、複数 SaaS を活用することで煩雑となるユーザビリティや運用管理を一元的とするポータルサイト環境を提供するサービスとなります。

本サービスをご契約されると本サービスを利用するために必要なライセンスが発行され、ライセンスを持つユーザーにてコンテンツの管理、閲覧および付帯する機能の利用が可能となります。

サービス利用イメージ

マルチクラウドを束ねる

zoom  
wrike  
slido

自社実践のノウハウやナレッジ提供

servicenow

ナレッジによるこそ

お知らせ

運用マニュアル

FAQ検索

ダッシュボード

問合せ

Symphonict  
マルチクラウドポータル

お知らせ 2

FAQ・マニュアル

お問い合わせ

アカウント検索

アプリカタログ

ダッシュボード

通知一覧

2020年7月17日 Wrike Wrikeのユーザーインターフェース変更について

2020年7月17日 zoom Zoomのバージョンアップについて

2020年7月16日 slido Box不具合について

運用状況

Wrike All Systems Operational

zoom All Systems Operational

slido All Systems Operational

購入しているクラウドサービスに合わせて情報が通知される

Data Management Platform

※2021年3月時点の情報です。予告無く変更する場合がございます。

### 3.2. サービスの特徴

本サービスは以下 3 つの特徴があります。

- ① SaaS へのログインページ遷移  
SaaS で開始方法が異なる中で、本サービスの SaaS 開始ボタンを押下することで SaaS ログインページへ遷移します。
- ② SaaS のマニュアル閲覧  
ポータルサイトの SaaS のマニュアルボタンを押下することで、各 SaaS のマニュアル閲覧できます。
- ③ SaaS の FAQ 閲覧  
ポータルサイトの SaaS FAQ ボタンを押下することで、各 SaaS の FAQ が閲覧できます。

### 3.3. 提供機能

Symphonict サービスポータルにて提供する機能は以下となります。  
 本サービスにてご利用いただける機能はオーナー、管理者、一般ユーザーにて異なります。  
 詳細は「9.2 役割と機能」をご確認ください。

#### 提供機能一覧

提供機能	機能詳細
お知らせ	当社からのポータルサイト/SaaS に関する情報を通知する機能。
運用情報	各 SaaS の運用状況サイトへリンクする機能。
FAQ	各 SaaS やポータルサイトに関する FAQ を閲覧する機能。
マニュアル	各 SaaS やポータルサイトに関するマニュアルを閲覧する機能。
ブログ	当社が提供する各 SaaS の利用方法に関するブログへリンクする機能。
ユーザー設定	ポータルサイトを利用する従業員のユーザーを追加、管理する機能。 追加可能なユーザー数は以下。 オーナー：1ID [当社から提供。原則変更不可] 管理者：5ID [オーナー/管理者にて変更可能] ユーザー：1ID [オーナー/管理者にて変更可能]
お問い合わせ	各 SaaS やポータルサイトに関する質問、管理者から当社サポートへウェブフォームにて問い合わせする機能。
ダッシュボード	各 SaaS の利用状況確認ダッシュボードへリンクする機能。 ※閲覧には各 SaaS のダッシュボード閲覧権限が必要となります。
アプリカタログ	当社から提供可能な SaaS 一覧ページへリンクする機能。



## 4. サービス契約体系

### 4.1. 契約内容

当社と利用者または申込者の間で「当社申請 Web サイトからの申込み」、「規約への同意」の2点を行い、当社がユーザID およびパスワードの通知を持ってサービス契約成立としサービス提供が始まります。

### 4.2. サービスレベル

当サービスではネットワーク、システムともに継続的な安定稼働を目指しておりますが、システムの可用性および品質について保証をするものではなく、ベストエフォート型でのサービス提供を行います。

サーバは冗長構成で構築されておりますが、切り替わりの際にサービスが使用できない可能性があります。予めご了承ください。また、安定した稼働を維持するため、予告なくメンテナンスが発生する場合があります。

## 5. 本サービスのお問い合わせ・お申込み

### 5.1. 本サービスのお問合せ

当サービスの利用を希望する際は、弊社 Web サイトをご覧ください。

<https://symphonict.nesic.co.jp/portal>

### 5.2. オーナーID/パスワード生成

顧客から提出された申込者情報を元に、オーナーID/パスワードを当社で生成致します。生成後、本サービスのアクセス情報と共に通知いたします。

サービスのご提供開始までのリードタイムは、ライセンスサービス申込受領後5営業日が目安となります。

※リードタイムは目安となり、弊社の事情で遅れる場合もございます。あらかじめご了承ください。

## 6. 本サービスの利用開始・利用終了

### 6.1. 利用開始

当社が利用者・申込者に対しアクセス情報の通知をもって利用開始となります。

### 6.2. 利用停止

当社から契約いただいている SaaS をご解約される場合、ポータルサイトの利用を停止させていただきます。

不正行為 などが見られた場合、利用停止を行う可能性があります。

### 6.3. 利用終了

サービス提供期間終了日の1か月以上前までにご連絡ください。1か月前までにご申告なかった場合、現状ご契約にて自動更新いたします。

## 7. 本サービスの契約期間

### 7.1. 契約期間

サービス開始日を起点として契約が開始。サービス開始日の翌月から12ヶ月後の月末が「契約満了日」とします。

### 7.2. 契約更新

契約満了日の1か月以上前にお客様からの申し出がない場合、1年毎の自動更新となります。

## 8. 本サービス利用中のサポートについて

### 8.1. 対象範囲

本サービスにおける障害・異常は以下のような事象が想定されます。

- Symphonict サービスポータルサイトが表示されない。
- Symphonict サービスポータルサイトにログイン出来ない
- Symphonict サービスポータルサイトの操作がエラーとなる

基盤にて障害が発生した場合は、ベストエフォートの対応を行います。基盤の障害については、弊社からお客様に障害発生の都度ご連絡をすることはありません。また基盤の変更・障害について、弊社はその責を負いません。

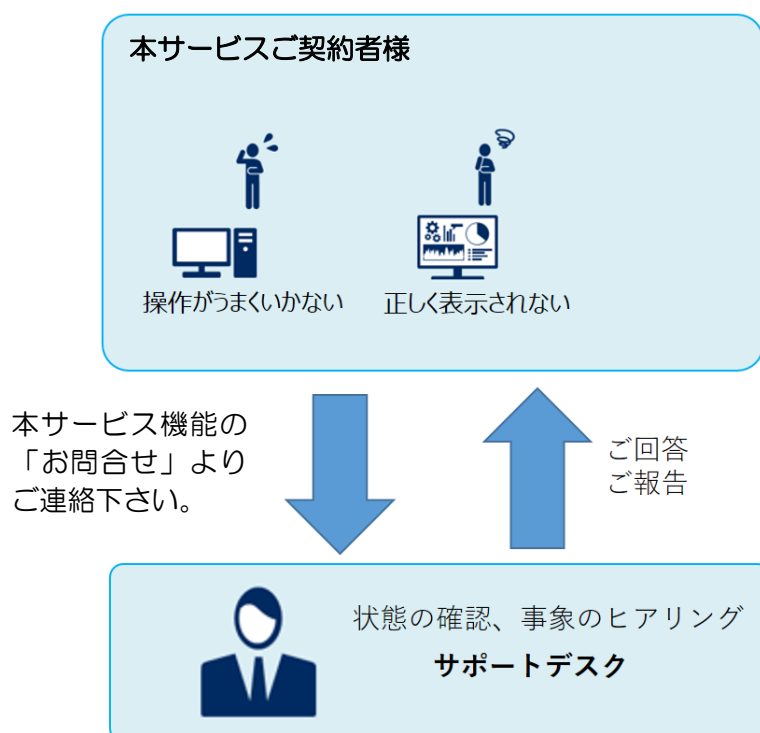
### 8.2. ご対応フロー

障害・異常発生時の対応体制は以下の通りです。

受付時間は及び対応は月曜日から金曜日の9時から17時(年末年始、祝日、当社が別途定める休日を除く)となります。

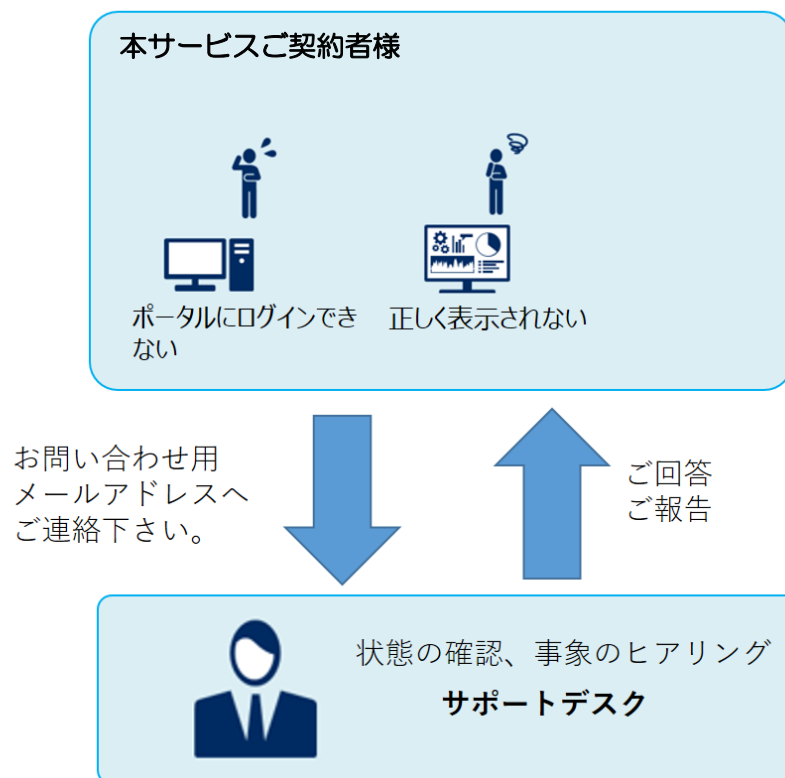
① 本サービスが稼働している場合

本サービスのお問い合わせからご連絡下さい。



- ② 本サービスが利用できない場合  
メールアドレスよりお問い合わせください。

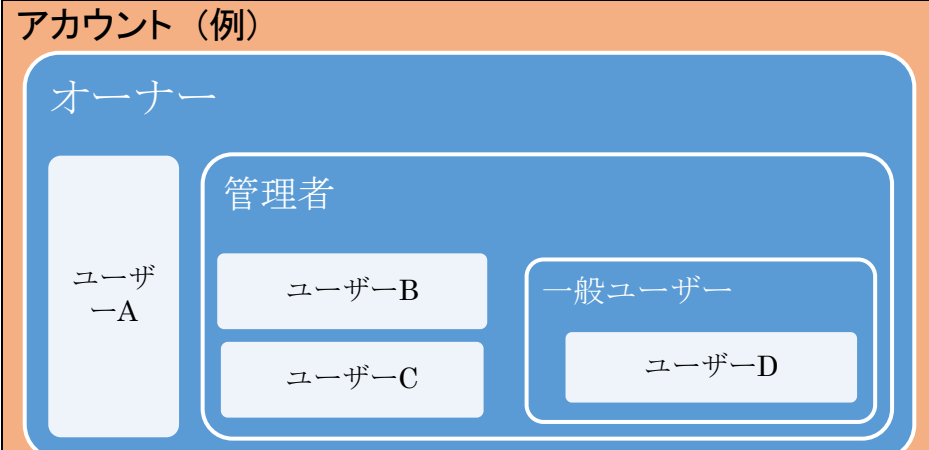
本サービス利用停止時間問い合わせ先 : [service\\_portal\\_support@ml.nesic.com](mailto:service_portal_support@ml.nesic.com)



## 9. お客様の役割について

### 9.1. 運用管理について

弊社にてオーナー登録後、お客様にて本サービス利用開始までの作業と、利用開始後の運用管理を実施頂きます。

	用語説明
アカウント	<p>ライセンスの契約とともに付与される管理権限です。 購入したライセンス、登録ユーザーはオーナー、管理者の下で管理されます。</p> <p><b>アカウント（例）</b></p> 
役割	<p>アカウントの設定・管理を行える権限です。各ユーザーには必ず 1 つの役割が設定されます。所定の役割としてオーナー、管理者、一般ユーザーがあります。各役割の持つ権限については下記をご参照ください。</p>
オーナー	<p>お申し込み時に申請頂いたメールアドレスの利用者にオーナーの役割が割り当てられます。 アカウントの所有者であり、アカウントに対するすべての権限を持ちます。</p>
管理者	<p>オーナーから管理者権限を付与された利用者のことです。ユーザー設定の変更、管理を行います。 アカウント内で5ID発行が可能です。</p>
一般ユーザー	<p>管理者権限がない利用者のことです。 アカウント内で1ID発行が可能です。</p>

※ユーザーはメールアドレスと1対1で紐付きます。

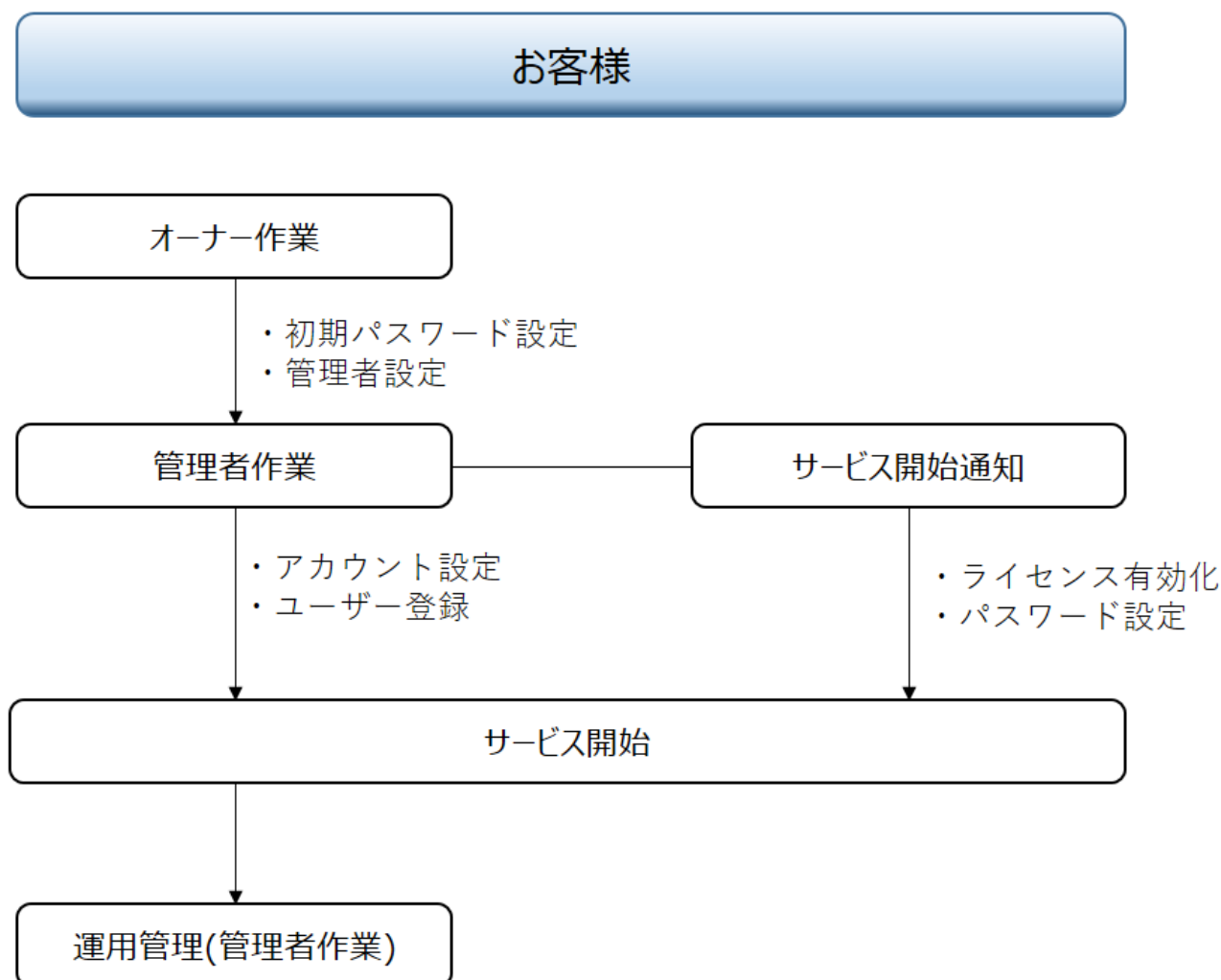
## 9.2. 役割と機能

アカウント内にはデフォルトで3種類の役割があります。役割と管理機能は以下の通りです。  
割り当てられている役割によって Web メニューに表示される項目が異なります。

提供機能	機能詳細	オーナー/ 管理者	ユーザー
お知らせ	当社からのポータルサイト/SaaS に関する情報を通知する機能。	○	○
運用情報	各 SaaS の運用状況サイトへリンクする機能。	○	○
FAQ	各 SaaS やポータルサイトに関する FAQ を閲覧する機能。	○	○
マニュアル	各 SaaS やポータルサイトに関するマニュアルを閲覧する機能。	○	○
ブログ	当社が提供する各 SaaS の利用方法に関するブログへリンクする機能。	○	○
ユーザー設定	ポータルサイトを利用する従業員のユーザーを追加、管理する機能。 追加可能なユーザー数は以下。 オーナー：1ID [当社から提供。原則変更不可] 管理者：5ID [オーナー/管理者にて変更可能] ユーザー：1ID [オーナー/管理者にて変更可能]	○	×
お問い合わせ	各 SaaS やポータルサイトに関する質問、管理者から当社サポートへウェブフォームにて問い合わせする機能。	○	×
ダッシュボード	各 SaaS の利用状況確認ダッシュボードへリンクする機能。 ※閲覧には各 SaaS のダッシュボード閲覧権限が必要となります。	○	×
アプリカタログ	当社から提供可能な SaaS 一覧ページへリンクする機能。	○	×

### 9.3. 運用管理について

お客様にて実施頂く運用作業は以下のフローとなります。



## 10. 契約条件・制限事項

### 契約条件

- ・本サービス経由で利用可能な SaaS 内容およびサポートにつきましては、各 SaaS 契約に依存致します。

### 制限事項

- ・本サービスを快適にご利用いただくためには、Windows 10 OS の PC にて Google Chrome のご利用を推奨いたします。それ以外の環境ではレイアウトの崩れやボタンの非表示などが発生する場合がございます、予めご了承ください。