

# クラウド販売管理サービスflam サービス仕様書

## 1. サービス概要

クラウド販売管理サービスflam（以下「flam」）は、株式会社フリップロジック（以下「当社」）が提供する以下のサービスの総称です。flam仕様書は、flamをご利用されるお客様（以下「お客様」）に対し提供するサービス仕様を定めたものです。ご提供するサービスの詳細は以下のとおりです。

### 1. クラウド販売管理サービスflam

#### 1.1. 定義

flam仕様に記載されている用語の意義は下記のとおりです。

- サーバ：当社が用意するクラウドサーバです。
- クラウド：クラウドコンピューティングサービスを指すものとします。
- データ：flamの画面入力によって登録された登録された全てのデータ、およびflamからダウンロード・flamにアップロードするするCSVまたはExcel形式のデータを指します。

#### 1.2. flamサービス概要

クラウド環境のサーバにおいて、インターネット経由で以下、各項のサービスを提供いたします。

##### 1.2.1. 売上管理・仕入管理・在庫管理

flamは、クラウド型販売管理システムです。ブラウザとインターネット回線さえあれば、売上管理、仕入管理、債権債務の管理、在庫の管理ほか、売上や仕入の分析に至るまでをリアルタイムで行うことができます。

##### 1.2.2. flam モバイル

flamをモバイル端末から利用するためのクライアントアプリケーションです。管理者機能以外の基本的な操作をモバイルアプリケーションで提供します。

#### 1.3. サービス範囲

サービス範囲については、「2. サービス仕様」記載のとおりとします。

## 2. サービス仕様

flamが提供する詳細仕様は以下各項の通りです。

## 2.1. プラン

ご利用になるプランごとに、ご提供する機能を定めております。プランによって利用できない機能がございます。

サービス名	プラン名
flam	Standardプラン
	Professionalプラン
	Premiumプラン

※ プランは変更することがございます。

## 2.2. flamの機能

### 2.2.1. flam機能一覧

flamの機能に関しては、当社flamWEBサイトに記載の「機能」のページをご覧ください。

<https://www.flamsv.com/function/>

### 2.2.2. 保管可能なデータ容量

flamに保管可能なデータ容量は以下の通りです。

- プラン別の標準の容量は以下の通りです。
  - Standardプラン：10GB
  - Professionalプラン：20GB
  - Premiumプラン：30GB
  - ただし必要に応じてどのプランも容量の追加は可能です。
- ファイルの一括アップロード数は無制限（全プラン共通）
- アップロード時のファイルの最大サイズは5MB（全プラン共通）

## 2.3. 利用可能な言語

flamは日本語または英語でのご利用が可能です。

## 2.4. 推奨利用環境

flamの推奨利用環境は、当社flamホームページにて掲載しています。

※ flamホームページの機能 > 推奨環境で掲載しています。

<https://www.flamsv.com/function/>

## 3. サービス提供条件

### 3.1. 提供エリア

flamは、原則として日本国内での利用を想定して設計しておりますが、万一日本国外で利用する場合、日本の禁輸国（アフガニスタン、コンゴ民主共和国、コートジボワール、エリトリア、イラク、レバノン、リベリア、リビア、北朝鮮、ソマリア、スーダン）におけるflamのアクセス、もしくは利用、または日本の輸出管理法令に違反したflamのアクセス又は利用を許可しないものとします。さらに、米国の禁輸国（現在キューバ、イラン、北朝鮮、スーダン及びシリア）におけるflamのアクセスもしくは利用、又は米国の輸出管理法令に違反したflamのアクセス又は利用を許可しないものとします。

### 3.2. サービス提供時間

flamの提供時間は、原則24時間365日とします。ただし、当社メンテナンスにおける計画停止、サービスのアップグレードにおける計画停止、当社事情による緊急停止等による時間帯は提供時間の範疇ではありません。これらは全て「クラウド販売管理サービス flam SLA（サービス品質保証制度）について」に基づきます。

### 3.3. 計画停止

flamのメンテナンスにおける計画停止、サービスのアップグレードにおける計画停止、当社事情による緊急停止等による時間等に関しては「クラウド販売管理サービスflam SLA（サービス品質保証制度）について」が前提となります。

### 3.4. 目標復旧時間

サーバ機器の障害発生時は、データセンター運用管理会社のRTOに従うこととします。アプリケーションの障害発生時は、当社が障害を検知したときから24時間を目標とします。

### 3.5. 作業環境

#### 3.5.1. 作業場所

当社は、flam提供に係わる一連の作業を、当社事業所内または当社が別途定めた場所で行うものとします。

#### 3.5.2. 適応する作業基準

当社は、flamに係わるSE作業、その他を、当社が定める作業基準に従い実施するものとします。

## 3.6. 運用前提

### 3.6.1. システム稼働環境

当社は、flam提供に係わるシステムの稼働場所として、当社の品質基準、セキュリティ基準を満たしたデータセンターを利用するものとします。

### 3.6.2. 通知

当社は、flamにおけるお客さまに対しての通知手段として、ウェブサイト、電子メールのみを用いるものとします。

## 3.7. 仕様変更管理

### 3.7.1. flamの仕様変更、及び不具合対応について

当社は、flamに係わる改善、不具合対応を、当社の判断により実施するものとします。

### 3.7.2. 通知

当社は、本項3.7.1に関するお客様への通知を、「3.6.2 通知」と同様の手段で行うものとします。

## 3.8. 品質確保基準

### 3.8.1. 品質

flamは、当社にて検査を行い、当社の定める品質基準に適合するものとします。

### 3.8.2. 性能

flamの提供は、インターネットを経由するため、その特性上、ダウンロード、アップロード速度等に対し特定の性能目標は定めないものとします。

### 3.8.3. 信頼性

当社が提供するサービスの稼働率は、「3.2 サービス提供時間」の時間を除き、99.95%を目標とします。

## 4. プラン・利用料金・課金方式

### 4.1. プランと利用料金および、課金方式

flamのプランやオプションごとに、利用料金および課金方針が異なります。プランやオプション、課金の考え方については、当社flamホームページ 料金をご覧ください。

<https://www.flamsv.com/charge/>

## 5. サポート

### 5.1. サポートメニュー

flamは、無償サポートメニュー及び、有償サポートメニューを提供します。

#### ヘルプページ（無償）

お客様がご利用中のflamからアクセス可能なWebサイトです。

flamに関する全機能の操作方法を一般公開しています。

新機能をリリースした際は、リリースから2週間以内に操作方法を公開します。

#### メールサポート（無償）

対応時間：平日 AM09:30 - PM06:00

対応速度：対応時間中の即日一次回答

経過報告：翌日持ち越しの場合は、原則日次経過報告を致します。

#### 電話サポート（有償）

対象者：電話サポートオプションご契約者様

対応時間：平日 AM09:30 - PM6:00

経過報告：翌日持ち越しの場合は、原則日次経過報告を致します。

## 6. その他の条件、留意事項

### 6.1. ユーザIDの使い回しについて

ユーザID、パスワードの漏えいリスクが高まり、セキュリティレベルの低下を招きますので、1つのIDを複数人で共有することは禁止します。

### 6.2. 共用端末でのご利用について

共用端末でのご利用は、情報漏洩セキュリティを担保できないため、データの流出、損失の保証はいたしません。