



# [YouWire]サービス基本仕様書 ver1.0



# 目次

- 1. 目的
- 2. 本サービスのご利用にあたって
- 3. 作成・変更履歴
- 4. サービス概要
  - 4-1. サービス内容
  - 4-2. エディション
  - 4-3. オプション
  - 4-4. YouWire機能一覧
    - ーユーザー機能
    - ー管理者機能
    - ーシステム機能
  - 4-5. YouWire Officeシステム構成概要
    - ー局線側に設置する場合
    - ー内線側に設置する場合
  - 4-6. YouWire Mobile 各キャリアサービス一覧
  - 4-7. YouWire Meeting
    - ー概要
    - ー「誰と、いつ、どこで」会話したのか記録を残せます。
  - 4-8. YouWire WebMeeting
    - ー概要
    - ー動作要件
    - ー無料/有料共通機能
    - ー有料版のみ機能
  - 4-9. 外部サービス連携(2023年6月時点実績)
  - 4-10. オプション機能 詳細
- 5. SLA
  - 5-1. サービス運用
  - 5-2. 保守サポート
  - 5-3. 障害時対応
  - 5-4. メンテナンス対応
  - 5-5. バックアップ/バージョン管理(対象:クラウドサーバーのみ)
  - 5-6. セキュリティ対策
  - 5-7. 留意事項
- 6. 下限・上限値
  - 6-1. TOP画面「検索」
  - 6-2. 管理者メニュー「タグカテゴリ登録」「グループ登録」
  - 6-3. 管理者メニュー「録音番号登録」
  - 6-4. 管理者メニュー「検索ユーザー登録」
  - 6-5. 管理者メニュー「操作権限登録」「相手番号登録」
  - 6-6. 管理者メニュー「共通番号制限リスト」「アラートメール設定」
  - 6-7. 管理者メニュー「音声認識ユーザー辞書登録」
- 7. システム構成
  - 7-1. システム構成図
  - 7-2. 構成要素説明
- 8. 通信要件
- 9. クライアント動作環境要件

# 1. 目的

---

本書は、お客様に対して当社が提供するYouWire（以下、本サービスという）の内容、提供方法、お問い合わせ方法等について記述したものです。

お客様が当社の本サービスをご利用されるに当たって、本サービスの安定したご提供を目的とし、また本サービスの運用ルールや仕様などをご理解していただくために作成しております。

## 2. 本サービスのご利用にあたって

1. 本書は、YouWireをご利用頂くお客様にYouWire利用規約とともに内容のご確認および合意を頂くものと致します。
2. 今後、運用状態の確認、検証等により、本書の記載内容は予告なく変更する場合があります。
3. 本サービスの変更に対し、契約者は異議なく承諾するものとします。
4. お客様のご要望により、本書に記載しています当社が推奨する運用ルールや制限値等を外れて運用される場合に障害等が発生した場合、恒久的な解決策としてのサポートがご提供できない場合があります。
5. 本書のサービス提供パターンに該当しない構成を、お客様がご要望される場合、事前検証やご提供可能かの判断が必要となりますので、その場合は、別途、個別に対応させていただくものと致します。
6. 以下の場合には本サービスに含まれず、別途個別にご契約書を締結させて頂く必要が御座いますのでご注意ください。
  - ・個別のカスタマイズを行う場合(カスタマイズ部分において)。
  - ・当社のオプションサービス以外の外部システム、ソフトウェアと連携させる場合。
  - ・その他、本書に記載のない個別の取り決めを行う場合。
7. 当社指定の納品物(仕様書、マニュアル、URL、ID/パスワード、インストーラー【WebMeeting利用の場合のみ】)以外の納品物をご希望の場合、別途それに関わる費用が発生致します。
8. 本書は、お客様とのご契約時に締結致します、秘密保持契約(NDA)の適用文書となります。
9. その他、本サービスのご利用にあたっては、当社の「YouWireサービス利用規約(<https://www.youwire.jp/support/agreement/>)」が適用されるものと致します。

# 3. 作成・変更履歴

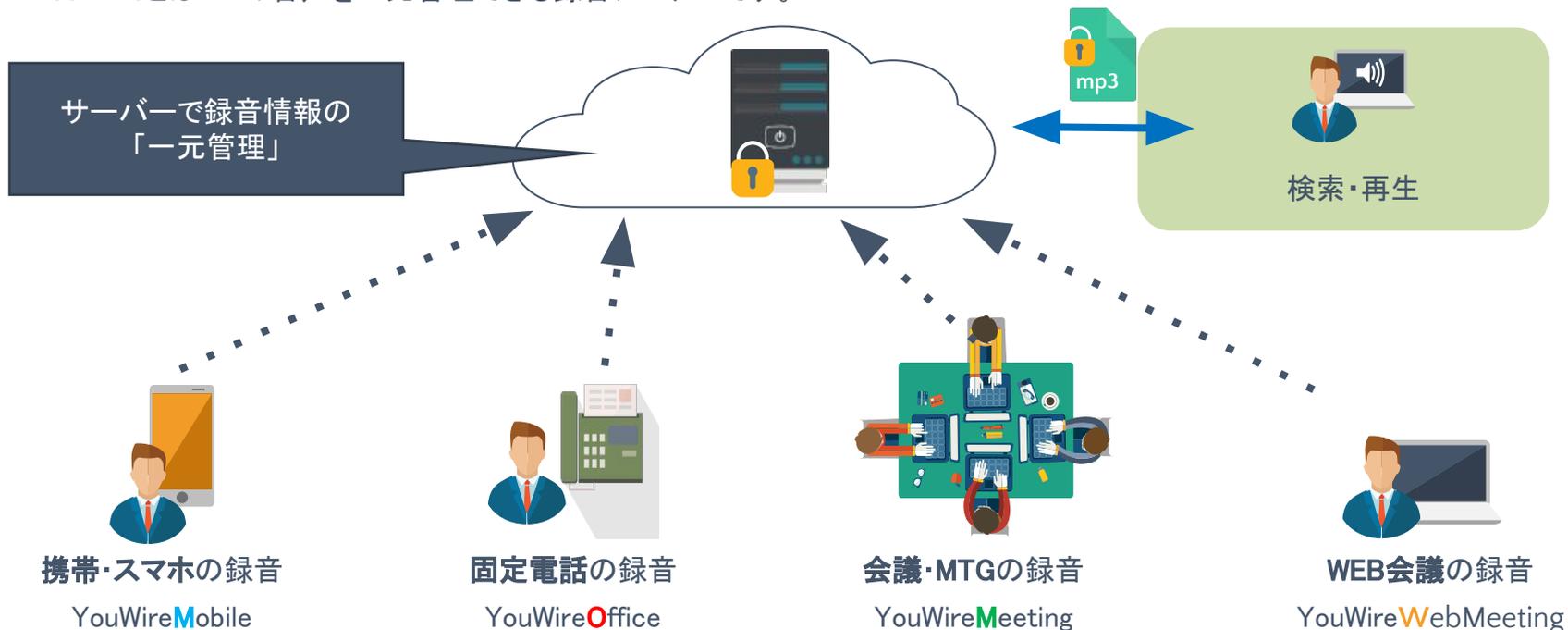
---

版数	発行日	変更内容
1.0	2023/8/2	初版発行

# 4. サービス概要

## 4-1. サービス内容

YouWireとは4つの音声を一元管理できる録音システムです。



YouWireMobile  
www.geekfeed.co.jp  
GeekFeed co.,ltd. All rights reserved

# 4. サービス概要

## 4-2. エディション

エディション名	説明
YouWire Office	<ul style="list-style-type: none"><li>・オフィスで利用する電話端末の通話を録音する通話録音システム</li><li>・「オフィスの電話または回線がIP化されていること」が必須</li><li>・録音装置を設置するだけで、通話を録音することが可能</li><li>・特定のPC端末へのソフトのインストールは不要</li></ul>
YouWire Mobile	<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話やスマートフォンの通話を録音</li><li>・全通話自動録音</li><li>・録音ファイル自動サーバー送信</li><li>・録音情報登録(相手番号、通話開始時間、通話時間)</li></ul>
YouWire Meeting	<ul style="list-style-type: none"><li>・会議や対面での会話内容を録音</li><li>・手動録音開始/終了</li><li>・自動アップロード機能</li><li>・メモ(件名等)付与機能</li></ul>
YouWire WebMeeting	<ul style="list-style-type: none"><li>・Windowsで動作する録音アプリケーション</li><li>・あらゆるweb会議や、スマートフォンでの通話を手動で録音、自動でアップロード</li><li>・ICレコーダーをパソコンに接続するだけで自動でYouWireにアップロードし、音声認識が利用可能</li></ul>

# 4. サービス概要

## 4-3. オプション

オプション名	説明
音声認識	<ul style="list-style-type: none"><li>・Office／Mobile／Meeting／WebMeetingにて録音した音声データをもとに、音声認識エンジンを活用</li><li>・音声データとともにテキストデータも一元管理することが可能</li><li>・録音の終了と同時に録音データのテキスト処理を開始</li><li>・スムーズにテキスト化された録音内容を閲覧することが可能</li></ul>
統計解析・可視化	<ul style="list-style-type: none"><li>・蓄積した音声を統計可視化</li><li>・会話解析機能を活用したVOC/トレンド分析や対応品質評価に活用することが可能</li></ul>
Powered by Azure Open AI	<ul style="list-style-type: none"><li>・誤字修正機能</li><li>・テキスト要約機能</li><li>・次のアクション抽出機能</li><li>・フリーワード命令機能</li></ul>
CTI	<ul style="list-style-type: none"><li>・着信時に発信元電話番号をポップアップで画面上に表示</li><li>・電話に出る前に、事前に登録している相手先の情報を確認することが可能</li><li>・「発信」「着信」「不在着信」などを確認できる電話履歴機能</li></ul>

# 4. サービス概要

## 4-4. YouWire機能一覧(ユーザー機能)

ユーザー機能	内容
検索	音声データの検索
検索結果表示件数変更	検索結果表示件数を変更
再生	音声データを再生
再生速度変更	0.5倍速から2倍速まで再生速度を変更
削除	音声データを削除
保護/保護解除	指定することにより音声データを削除から保護
音声データダウンロード	個別ダウンロードと一括ダウンロード(最大100件)が可能
テキストデータダウンロード (※音声認識オプション有りの場合)	音声認識結果テキストのダウンロード

## 4. サービス概要

### 4-4. YouWire機能一覧(ユーザー機能)

ユーザー機能	内容
録音情報CSVダウンロード	録音情報をCSV形式でダウンロード
タグ登録/更新	音声データにタグを登録
オンデマンド音声認識 (※音声認識オプション有りの場合)	任意の音声データを指定して音声認識処理実行
音声ファイルアップロード	YouWire以外で録音した音声ファイルの登録

## 4. サービス概要

### 4-4. YouWire機能一覧(管理者機能)

管理者機能	内容
タグカテゴリ登録	音声データに登録できるタグカテゴリを登録
グループ登録	音声データを紐付けるグループを登録
録音番号登録	録音対象の自番号(またはID)を登録 デフォルト:全通話自動録音
録音番号制御	【自番号単位】録音対象のホワイトリスト/ブラックリスト形式による相手番号制御
検索ユーザー登録	YouWireのWeb画面にログインできるユーザーアカウントを登録
操作権限登録	検索ユーザーに付与する操作権限を制御
相手番号登録	通話相手の電話番号に紐付ける名前を登録
共通番号制限リスト	【全自番号共通】録音対象のホワイトリスト/ブラックリスト形式による相手番号制御

## 4. サービス概要

### 4-4. YouWire機能一覧(管理者機能)

管理者機能	内容
アラートメール設定	保存容量が閾値に達した際に発報されるアラートメール送信機能の制御
操作ログ	ユーザーのログインや操作アクション履歴の参照
音声認識ユーザー辞書登録 (※音声認識オプション有りの場合)	音声認識に利用する単語辞書の登録
サポート窓口	サポート窓口情報の表示
操作マニュアル	操作ウェブマニュアルへのリンク

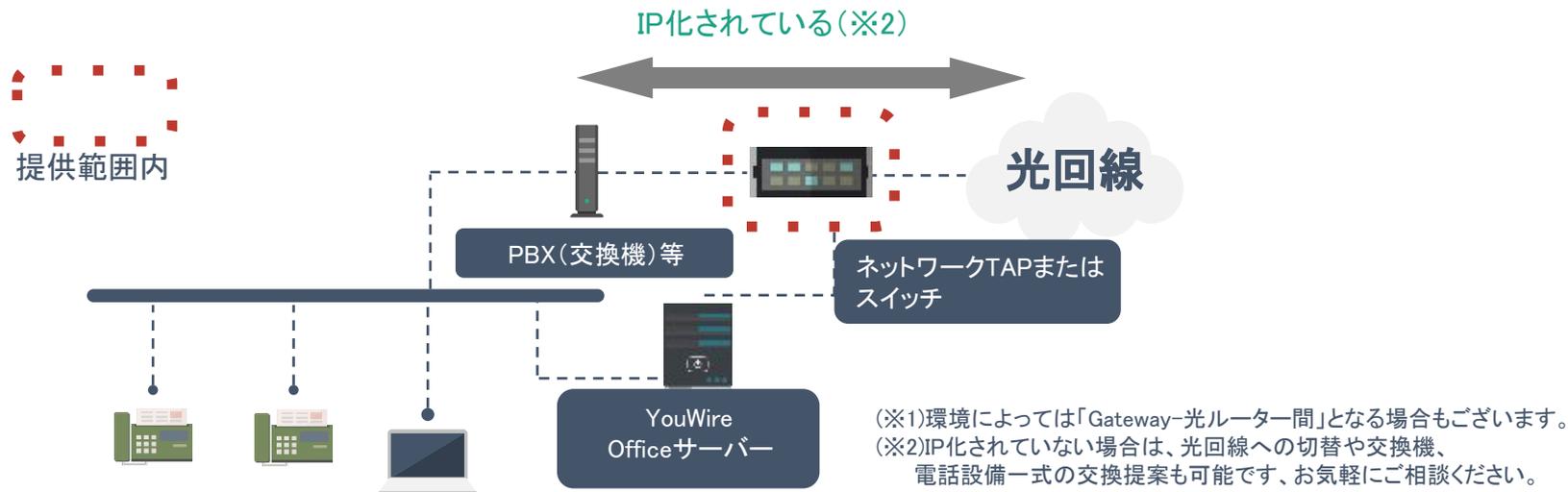
## 4. サービス概要

### 4-4. YouWire機能一覧(システム機能)

システム機能	内容
音声認識機能 (※音声認識オプション加入が必要)	音声データを音声認識エンジンに連携し、返送されたテキストデータを保存
期間による音声データ削除	指定期間を経過した音声データを自動で削除 デフォルト:削除しない
音声データバックアップ	音声データを別ストレージにバックアップ
音声データ暗号化	音声データを暗号化して保存
パスワードポリシー設定	有効期限、強制変更、直近履歴再利用禁止、アカウントロック回数・長さ指定
二要素認証	仮想MFAデバイスによる二要素認証
多言語対応	操作画面の表示言語変更機能。日本語、英語に対応
CTI連携 (※CTIオプション加入が必要)	着信呼発生時に指定のパラメータでウェブアプリケーションをキックする連携機能

## 4. サービス概要

### 4-5. YouWire Officeシステム構成概要(局線側に設置する場合)



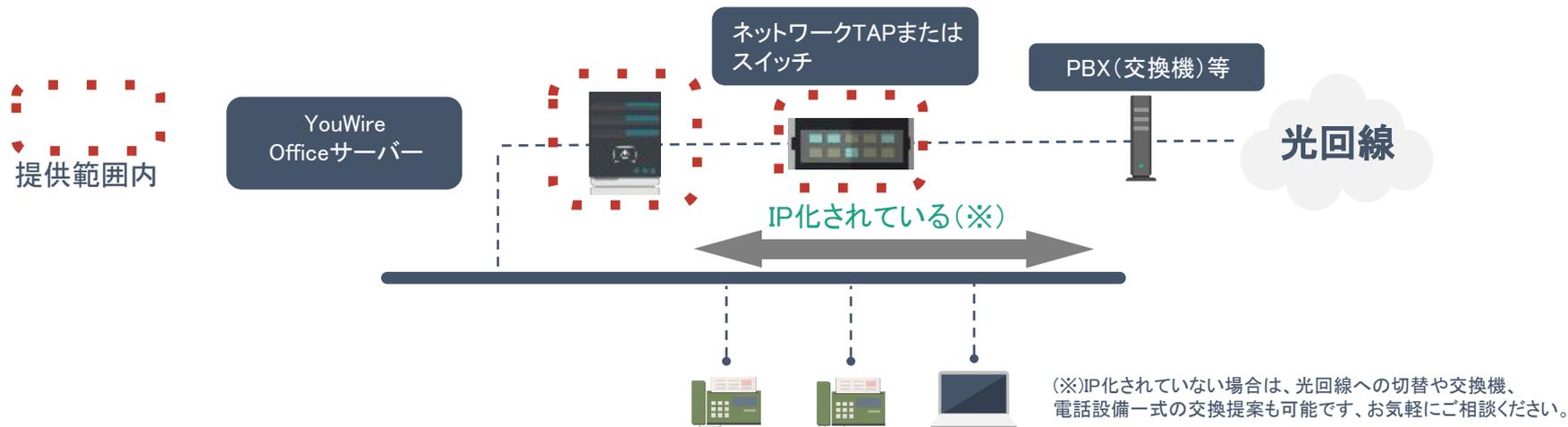
PBX(交換機)より外側がIPであれば、内線側の環境(IP以外)にかかわらず、導入可能

局線側で録音する場合、取得できる情報は、以下。(内線番号は取得できません)  
自番号(自社側の電話番号)、相手番号、録音開始時刻、録音時間、方向(発信/着信)

内線間の通話は録音されません。

## 4. サービス概要

### 4-5. YouWire Officeシステム構成概要(内線側に設置する場合)



ソフトフォンやIP電話機とIP-PBXの間に位置するスイッチを経由するパケットをミラーリングし、YouWire Officeサーバーで録音

内線側で録音する場合、取得できる情報は、以下の通り。

内線番号(※)、相手番号、録音開始時刻、録音時間、方向(発信/着信)

※PBXのプロトコル仕様によっては内線番号の取得ができない場合もございます。

内線間の通話も録音できる場合あり

## 4. サービス概要

### 4-6. YouWire Mobile 各キャリアサービス一覧 ※2023年6月時点

項目	ソフトバンク	docomo	KDDI※	楽天コミュニケーションズ
通話料		定額プランあり		従量課金のみ着信時も発生
携帯電話番号		そのまま		既存モバイルに 新規で050番号が付与される
使用方法		そのまま		プレフィックス 0037-690
利用可能端末		フリー ※一部対応していない機種が御座いますので各キャリアにご確認下さい。		
キャリア固定		自社のみ		フリー
録音対象		全通話録音		050番号のみ
録音形式		モノラル・ステレオ可		モノラルのみ
回線契約必要有無	必要 (smartVPN)	任意 (インターネット接続可)	必要 (KDDI Wide Area Virtual Switch)	任意
音声ガイダンス	任意	任意	任意	任意

## 4. サービス概要

### 4-7. YouWire Meeting 概要

会議や対面での会話内容を録音します。

- ・手動録音開始/終了
- ・自動アップロード機能
- ・メモ(件名等)付与機能

(録音中に入力することで録音情報にタグ情報として付与されます)



## 4. サービス概要

### 4-7. YouWire Meeting「誰と、いつ、どこで」会話したのか記録を残せます。



日本語 変更

TOP 管理メニュー

端末のGPS機能を利用致します

検索

検索開始

～

経過時間 00:00:00

～ 00:00:00

出席者

相手番号

方向  右折  
 左折  
 ボイスレコーダー  
 すべて

ダウンロード  あり  
 なし

タグ

グループ

表示件数 20

再生

00:00 00:00

検索結果 1 - 20 of 232  検索結果全てをCSV出力する  CSV出力

<input type="checkbox"/>	ID	再生	通話開始	通話時間	グループ	相手番号	方向	相手番号	リビジョン	場所	最終の日時	操作
<input type="checkbox"/>	347	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-10 00:31:16	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	346	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-10 00:10:44	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	342	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-08 19:14:44	00:31:40	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	337	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-06 16:51:09	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	116	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-05 18:45:59	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	335	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-06 18:40:03	00:31:40	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	334	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-06 18:20:05	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	111	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-05 17:32:21	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	332	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-06 16:47:59	00:31:40	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>
<input type="checkbox"/>	331	<input type="button" value="再生"/>	2019-09-06 00:31:49	00:31:49	-	08012345678	ボイスレコーダー	ボイスレコーダー	1	<input type="button" value="GPS"/>	-	<input type="button" value="DL"/>

## 4. サービス概要

### 📍 4-8. YouWire WebMeeting 概要

- ・Windowsで動作する録音アプリケーション
- ・zoomがパソコンに保存した音声ファイルを自動でアップロード
- ・zoomに限らずgoogle meet、teamsなどあらゆるweb会議や、ソフトフォンでの通話を手動で録音、自動でアップロード
- ・ICレコーダーをパソコンに接続するだけで自動でYouWireにアップロードし、音声認識が利用可能



# 4. サービス概要

## 📍 4-8. YouWire WebMeeting 動作要件

機能名		内容
1	OS	Windows10以上
2	フレームワーク	.Net 4.7.2以上
3	マイク側録音ビットレート	16000Hz 16bit
4	スピーカー側録音ビットレート	44100Hz 32bit
5	音声ファイルビットレート	16000Hz 16bit 2ch
6	PC保存時の暗号化方式	AES
7	アップロード対象 音声フォーマット	フォルダ指定時に、アップロード対象となる音声フォーマット mp3,wav,m4a

# 4. サービス概要

## 4-8. YouWire WebMeeting 無料/有料共通機能

機能		内容
1	自動起動	windows起動と同時に自動起動し、タスクトレイに常駐します。
2	録音開始/終了	マイクからの入力音声(あなたの声)とスピーカー出力音声(あなた以外の声全て)それぞれを1chとして、ステレオで録音します。手動で録音の開始と終了を行います。
3	ミュート	マイクからの音を録音しないようにミュートします。マイクデバイス自体のミュートをオンにするのではなく、本アプリでだけ録音の音を拾わなくなります。スピーカー側の音声はミュートされません。 ※web会議システムにてミュート機能を実行しても本アプリ録音のミュートは行われません。
4	最新版表示	最新版のexeがリリースされた際に通知とダウンロードを行います。
5	マイク選択機能	録音対象のマイクを選択します。
6	録音停止忘れ防止	通知間隔の指定機能により、録音中は、指定した間隔ごとに録音中であることを自分に通知できます。また、録音制限時間を設定することで、指定時間経過後に強制的に録音を停止しますので、会議時間が決められているときには便利です。
7	マイク外れ通知	録音開始時に、設定されているマイクデバイスが切断されている場合、ポップアップで通知します。

## 4. サービス概要

### 4-8. YouWire WebMeeting 有料版のみ機能

機能	内容
1	音声ファイルの暗号化
	録音中、録音後ともに音声ファイルを暗号化します。
2	ローカル録音機能アップロード
	①YouWireで録音した音声ファイルを自動的にYouWireサーバーにアップロード ②ローカル録音機能があるzoomや他社ソフトフォンが生成した音声ファイルも、フォルダを指定することで自動でアップロード
3	CTI連携
	外部アプリケーションから録音の開始、一次停止、停止、ミュートを制御するAPIを用意しております。

# 4. サービス概要

## 4-9. 外部サービス連携(2023年6月時点実績)

連携対象	連携内容
AIツール連携	株式会社エーアイスクエア社の自動要約・分類システム「QuickSummary」、株式会社レトリバ社のAI分析ツール「YOSHINA」との連携を進めております。
Web会議システム連携	Teams、zoom、googlemeet、Webex、他あらゆるweb会議アプリと連携し、web会議音声を自動でテキスト化することで議事録作成の支援ツールとして書き起こし時間の削減が可能となっております。
CRM、SFA、CTI連携	Salesforce等の既製品や、お客様ご用意のシステムとAPI連携が可能です。これにより、CRM、SFA、CTIの画面上に顧客との通話履歴や面談履歴の音声とテキスト情報が自動で反映され、顧客情報の一元管理と入力コストの削減が可能です。
クラウドPBX連携	ConnecTalk、スマビジ、XCALLY、AmazonConnect等のクラウドPBXと連携することで、通話の録音・テキスト化から、通話状況の統計・分析によって、オペレータ毎の対応状況、対応内容の可視化と業務改善が可能です。
音声認識サービス連携	自社製品の認者との連携だけでなく、AdvancedMedia社のAmivoice、GoogleCloudSpeech、AmazonTranscribe等、お客様のご利用シーンにマッチした特性を持つ音声認識エンジンの特性を選択頂く事で、認識率を高めることが可能です。
統計分析ツール連携	通話や会議、商談のログの統計表示や分析が可能となります。また、自動更新機能を活用することで、誰が、いつ、どこで、どんな会話をしているか通話や会話毎にリアルタイムに把握することが可能です。

## 4. サービス概要

### 4-10. オプション機能 詳細

オプション	項目	詳細
音声認識エンジン	連携先	AmiVoice音声認識エンジン
	音声データ転送	YouWireからAmiVoice音声認識エンジンに対して音声データを転送します。
	テキストデータの取得	音声認識エンジン側から以下のデータを取得します。 「テキストデータ」「タイムスタンプ」
	フィルター削除	・「えーっと」や「じゃあ」などの繋ぎ言葉を除外します。 (※100%除外出来るわけでは御座いません) ・エンジン側の機能となるため、「はい」や「もしもし」等の言葉は除外非対象となっています。
	通信要件(SSL通信)	送受信ともにSSL通信です。
	音声データの提供有無	「データ提供あり」を選択した場合、音声データを当社及び音声認識のサービスや製品の提供者の研究開発および品質向上のために利用できるものとします。 ただし、契約者の情報やテキストデータの情報が特定される形式で利用することはありません。
	サービス規約への同意	以下のAmiVoiceAPI利用規約への同意が必要となります。 ( <a href="https://acp.amivoice.com/amivoice_api/terms/">https://acp.amivoice.com/amivoice_api/terms/</a> )

## 4. サービス概要

### 4-10. オプション機能 詳細

オプション	項目	詳細
統計解析 可視化オプション	連携先	ElasticSearch
	録音のログデータ転送	YouWireからElasticSearchに対して録音のログデータを転送します。
	統計解析可視化機能	統計解析可視化サーバーにて、録音のログデータを統計処理します。 また、任意のソート条件をもとにドリルダウンが可能です。
	通信要件 (SSL通信)	YouWireサーバーへのファイルアップロード、およびユーザーからのアクセスはSSL通信。 (規格: TLS 1.2、ECDHE_RSA with P-256、AES_128_GCM対応)
	サービス規約への同意	以下のElastic利用規約への同意が必要となります。 ( <a href="https://www.elastic.co/jp/legal/terms-of-use/">https://www.elastic.co/jp/legal/terms-of-use/</a> )

# 4. サービス概要

## 4-10. オプション機能 詳細

連携対象	項目	詳細
Powered by Azure OpenAI	連携先	Azure OpenAI
	テキストデータ転送	YouWireからAzure OpenAIサービスに対してテキストデータと命令文を転送します。
	テキストデータの取得	Azure OpenAIサービス側から回答データを取得します。
	通信要件 (SSL通信)	送受信ともにSSL通信です。
	テキストデータの提供有無	※モデルの再トレーニングに顧客データは使用されません。 <a href="https://learn.microsoft.com/ja-jp/legal/cognitive-services/openai/data-privacy?context=/azure/ai-services/openai/context/context">https://learn.microsoft.com/ja-jp/legal/cognitive-services/openai/data-privacy?context=/azure/ai-services/openai/context/context</a>
	サービス規約への同意	以下のAzureサービスの規約への同意が必要となります。 ( <a href="https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/">https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/</a> )
CTI連携	呼情報の送信	YouWireOfficeへの着信時にSIPパケットのヘッダー情報をもとにTelephoneサーバーから、登録先情報を参照し、端末にインストールされたCTIアプリへ着信情報として送信する。
	CTIアプリ	YouWireOfficeサーバーから送られてきた着信情報をポップアップ表示させる。

# 5. SLA

## 5-1. サービス運用

種別	項目	詳細	
		クラウドサーバー	オンプレミスサーバー
可用性	サービス時間	24時間365日(計画停止/定期保守を除く)	
	計画停止予定通知	2週間前にメール/ホームページで通知	
	サービス稼働率	99.5%(メンテナンス時間除く)	99.9%(メンテナンス時間除く)
	アップグレード方針	不定期	
	冗長構成・負荷分散	オプション対応	
信頼性	パフォーマンス管理	監視サーバーからリモートで監視を実施(監視間隔は1分、5分、1時間等項目によって設定) Ping監視、プロセス監視、サービス監視、リソース監視を行い、異常時にアラートを発報	
	パフォーマンス増強	有償にて随時実施	
	死活監視・対象	サーバー、ソフトウェアを常時監視	サーバー、ソフトウェアを常時監視 ※リモート監視ありの場合
	障害監視・対象	サーバー、ソフトウェアを常時監視	サーバー、ソフトウェアを常時監視 ※リモート監視ありの場合
	システムの時刻同期方法	NTPサーバーと同期	

# 5. SLA

## 5-1. サービス運用

種別	項目	詳細	
		クラウドサーバー	オンプレミスサーバー
信頼性	ウイルスチェック	ウイルスチェック導入済み。 (パターンファイルは日次でチェック)	オプション対応
	ログの取得	・取得/提示可能なログ内容: アクセスログ、操作ログ、認証ログ、イベントログ、通信ログ、エラーログ等 ・利用者のログ: 期限なし ・システム側のログ: 1年間	
	セキュリティパッチ管理	随時調査を行い、重要なパッチについては迅速に適用	随時調査を行い、重要なパッチについては迅速に適用 ※リモート接続ありの場合
	個人情報の扱い	Webサイトの記載のとおり ( <a href="https://www.youwire.jp/privacy/">https://www.youwire.jp/privacy/</a> )	
拡張性	カスタマイズ性	要件ヒアリングののち、実施可能であれば個別に対応	
	外部接続性	音声認識エンジンや各種AIツールに対して、音声ファイル、DB情報などを連携	音声認識エンジンや各種AIツールに対して、音声ファイル、DB情報などを連携 ※インターネット接続ありの場合
	同時接続利用者数	同時アクセス数が100以下の場合には、平均応答時間を5秒以内	

# 5. SLA

## 5-2. 保守サポート

項目	詳細
保守対象	<ul style="list-style-type: none"><li>・YouWire(ソフトウェア)</li><li>・サーバー(クラウド・オンプレミス)</li><li>・サーバーアクセサリー(バックアップ用NAS、UPS、ネットワークTAP)</li></ul> ※サーバー/サーバーアクセサリーは、弊社から購入したもののみが保守対象となります。
保守内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・YouWireソフトウェアの設定、使用方法、機能に関するお問合せ。</li><li>・本サービスに関する不具合及び障害の原因調査及び対応。</li><li>・本サービスバージョンアップ版リリースの通知と無償バージョンアップ提供。※(購入していないオプション機能は除く)</li></ul> ※オンプレミスサーバーの場合は、リモート接続ありの場合に限る。
サポート受付時間	平日10:00~17:00(土日祝祭日及び年末年始休暇を除く)
サポート受付方法	メール、電話で行います。 <small>保守専用リモート接続サーバーより接続いたします。</small>
サポート連絡先	電話:お申し込み後、開通通知書にて通知 メール:お申し込み後、開通通知書にて通知ywsupport@geekfeed.co.jp
ハードウェア保守	メーカー保守内容に準じます。
その他の事項について	<ul style="list-style-type: none"><li>・計画停電、その他お客様事情にて発生する当社作業や障害等発生時、現地での障害切り分け作業が必要な状況が発生し、現地作業の結果として、お客様が管理しています設備側に原因があった場合、別途費用が発生致します。</li><li>・オンサイトでの対応の場合、有償となります。</li></ul>

# 5. SLA

## 5-3. 障害時対応

項目	詳細
障害発生時の通知	電子メール、または電話にて通知
障害通知時間	障害検知後、2時間以内目標
障害時連絡先	電話: 03-6387-9274 メール: ywsupport@geekfeed.co.jp
障害の共有	Webサイト「障害情報」に障害発生内容を公開 ( <a href="https://www.youwire.jp/category/trouble/">https://www.youwire.jp/category/trouble/</a> )

## 5-4. メンテナンス対応

項目	詳細
告知時期	メンテナンス日の2週間前
告知方法	・サービス全体の場合: サービスサイトへの掲載、電子メールの送付 ・ユーザー個別の場合: 電子メール(必要に応じて電話)にて告知
実施時期	非定期
緊急メンテナンス	告知時期よりも短い期間で緊急メンテナンスを実施する場合、実施決定時点で最短で告知

# 5. SLA

## 5-5. バックアップ/バージョン管理(対象:クラウドサーバーのみ)

項目	詳細
世代管理	7世代(音声データ含む)
バックアップ間隔	毎日
バックアップ結果の確認間隔	随時
バックアップ/バージョン管理方法	インスタンス(DB):スナップショットによるイメージ保存 音声データ:オブジェクト単位のバージョン管理
バックアップの保存期間	7日間
データ消去の要件	インスタンス(DB):解約後、即削除 音声:解約後、即削除

# 5. SLA

## 5-6. セキュリティ対策

項目	詳細
SSL通信	YouWireサーバーへのファイルアップロード、およびユーザーからのアクセスはSSL通信。 (規格: TLS 1.2、ECDHE_RSA with P-256、AES_128_GCM対応)
暗号化保存	録音データは暗号化された上でストレージに保存されるため、直接音声ファイルにアクセスしても再生することは不可。
録音の改ざん防止	直接録音ファイルにアクセスして、データ内容を書き換えることは不可。
ログの管理	ログイン・ログアウト等のアクセスログ、再生・削除・ダウンロードなどの操作ログを管理可能。
アクセス元制限	YouWireサーバーへアクセスできるIPアドレスをユーザー拠点のみ等に制限することが可能。
録音操作権限の設定	録音データに対して、再生の可否、削除の可否、ダウンロードの可否と操作機能単位で権限を設定することが可能。
パスワード自動更新	パスワードを任意の日数が経過した時点で自動的に無効として再設定を強制することが可能。 さらに、直近で使われたパスワードを連続して使用することが出来ないように制御することも可能。 なお、パスワードのバリデーションは以下にとおり。 ・「ローマ字大文字／ローマ字小文字／数字／記号」の中から3種類以上の組み合わせ ・14桁以上 ・パスワードに使用できる文字種(大文字小文字英字・数字・記号)、長さのカスタマイズが可能

# 5. SLA

## 5-6. セキュリティ対策

項目	詳細
多要素認証機能	通常のID/パスワードでのログインに加え、Google認証システムを使って多要素認証を行うことが可能。 その他、One Time Passwordをユーザーにメールする方法、秘密の質問に回答する方法など、ご要望に応じてカスタマイズも可能。
管理者認証	管理者権限の登録・削除手順に従い、管理実施。
攻撃・侵入対策	当社内にてペネトレーションテストを年1回実施。
リモート監視	別のサイトにある監視サーバーにSSH Tunnelにて接続し、YouWireサーバーのシステムログインパスワードの改ざん有無、サーバーのプロセスの監視を実施。
脆弱性診断	診断対象: OS、アプリケーション 診断頻度: 年1回、またはメジャーバージョンアップのリリース前

# 5. SLA

---

## 5-7.留意事項

- 5-1から5-6に定めるサービスレベルは努力目標であること
- かかるサービスレベルを下回った結果生じた損害についても、利用規約25条及び26条が適用されること

# 6. 下限・上限値

## 6-1. TOP画面「検索」

検索項目	詳細
テキスト検索の文字数 (※音声認識オプションありの場合)	100文字まで

# 6. 下限・上限値

## 6-2. 管理者メニュー「タグカテゴリ登録」「グループ登録」

タグカテゴリ登録 項目	詳細
タグカテゴリ登録件数	5,000件まで
タグカテゴリ名の文字数と文字種	半角32文字以内、全角16文字以内 使用できる文字種(日本語入力可)

グループ登録 項目	詳細
グループ登録件数	5,000件まで
グループ登録の階層数	5階層まで
グループ名の文字数と文字種	半角32文字以内、全角16文字以内 使用できる文字種(日本語入力可)

## 6. 下限・上限値

### 6-3. 管理者メニュー「録音番号登録」

録音番号登録 項目	詳細
録音番号登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
録音番号(自番号)の文字数と文字種	25文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「- .」)
表示名の文字数と文字種	60文字まで ※使用できる文字種(日本語入力可)
録音制御設定の対象番号登録件数	1つの録音番号につき1,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
録音制御設定の対象番号の文字数と文字種	25文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「- .」)
録音制御設定の表示名の文字数と文字種	60文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)
変更予約登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合

# 6. 下限・上限値

## 6-4. 管理者メニュー「検索ユーザー登録」

検索ユーザー登録 項目	詳細
検索ユーザー登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
検索ユーザーIDの文字数と文字種	25文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「- .」)
検索ユーザー表示名の文字数と文字種	60文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)
パスワードの文字数と文字種	使用する文字種は(半角大文字英字・半角小文字英字・数字・記号「- .」)のうち最低3種類
グループの選択数	5,000件まで
変更予約登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合

## 6. 下限・上限値

### 6-5. 管理者メニュー「操作権限登録」「相手番号登録」

操作権限登録 項目	詳細
操作権限登録件数	5,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
操作権限名の文字数と文字種	半角32文字以内、全角16文字以内 使用できる文字種(日本語入力可)

相手番号登録 項目	詳細
相手番号登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
相手番号の文字数と文字種	25文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「-」)
表示名の文字数と文字種	60文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)

## 6. 下限・上限値

### 6-6. 管理者メニュー「共通番号制限リスト」「アラートメール設定」

共通番号制限リスト 項目	詳細
対象番号登録件数	10,000件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
対象番号の文字数と文字種	25文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「-」)
対象番号表示名の文字数と文字種	60文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)

アラートメール設定 項目	詳細
送信先メールアドレスの文字数と文字種	190文字まで 使用できる文字種(半角英数字・記号「+ _ -」) メールアドレスを複数登録する場合は、「,」カンマで区切る

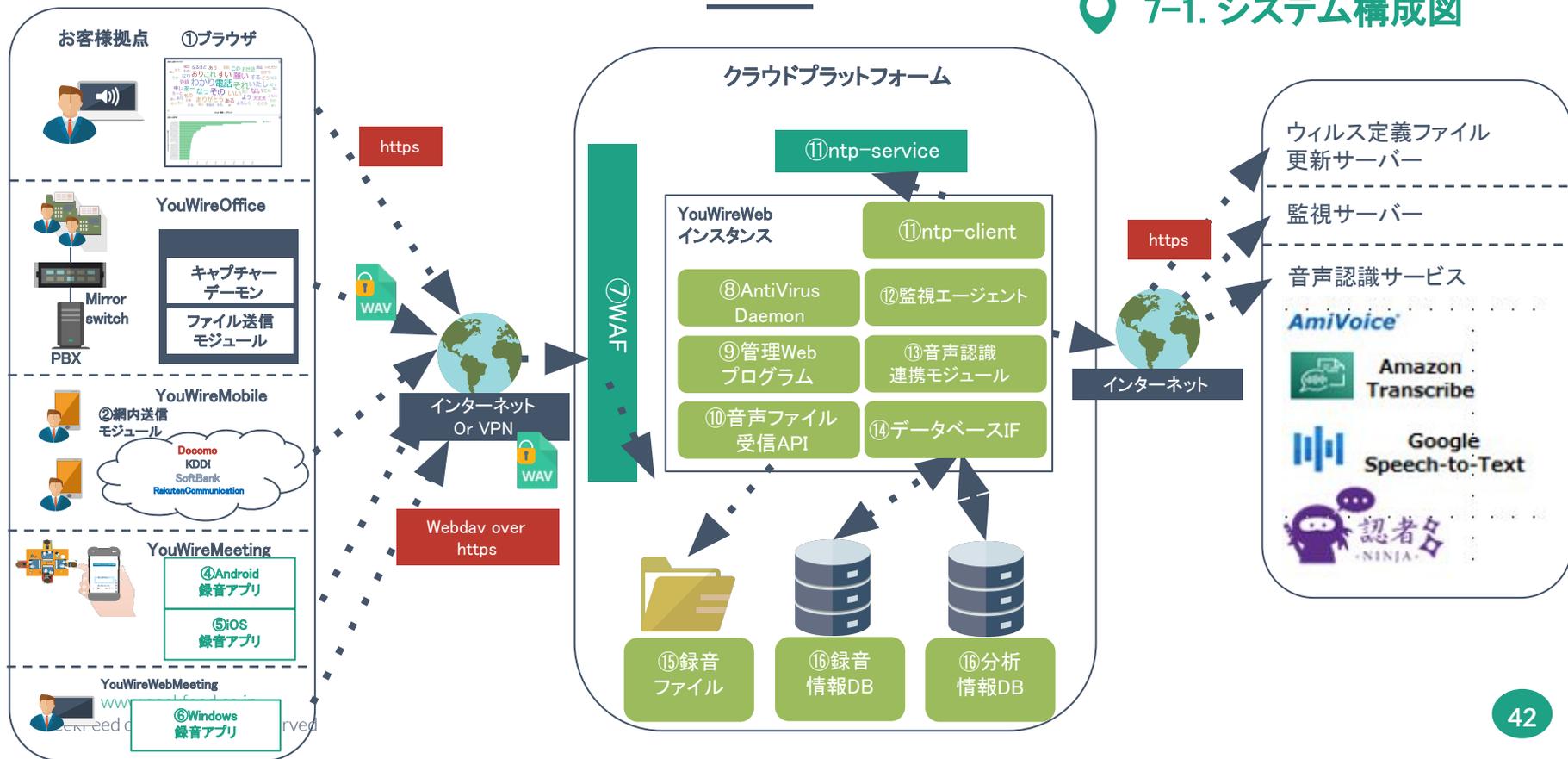
## 6. 下限・上限値

### 6-7. 管理者メニュー「音声認識ユーザー辞書登録」

音声認識ユーザー辞書登録 項目	詳細
辞書登録件数	100件まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
辞書名の文字数と文字種	191文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)
単語登録件数	1,000単語まで ※2CPU、4GB(メモリ)の場合
表記の文字数と文字種	100文字まで 使用できる文字種(日本語入力可)
読みの文字数と文字種	100文字 使用できる文字種(ひらがな・記号「一」)

# 7. システム構成

## 7-1. システム構成図



# 7. システム構成

## 7-2. 構成要素説明

構成要素	説明	構成要素	説明
①ブラウザ	ユーザーは音声・会話データの検索・再生・統計表示・管理など全てブラウザで操作	⑨管理Webプログラム	検索・再生・統計表示・管理機能などを提供するWebプログラム
②録音サーバー	オンプレミス/クラウドPBXのVoIPをパケットキャプチャし、Sip/RTPを解析して録音する録音サーバー	⑩音声ファイル受信API	各ラインナップから音声ファイルを受信するAPIエンドポイント
③網内送信モジュール (各種キャリアが提供)	各社携帯電話キャリアが提供する網内で音声を録音し、YouWireに送信するモジュール	⑪ntp-client	時刻同期クライアント
④Android録音アプリ	対面会議録音用Androidアプリ	⑫監視エージェント	プロセス/リソース監視エージェント
⑤iOS録音アプリ	対面会議録音用iOSアプリ	⑬音声認識連携モジュール	音声を音声認識に渡し、結果を受信する
⑥Windows録音アプリ	web会議録音用windowsアプリ	⑭データベースIF	各データベースとの接続、通信をするIF
⑦WAF	※オプション対応	⑮録音ファイル	録音ファイルを保存するコスト効率の高いオブジェクトストレージサービス
⑧AntiVirusDaemon	サーバー側アンチウイルスソフト(Clam AntiVirus)	⑯録音情報DB	電話番号、方向、通話開始終了時間、位置情報など通話メタデータを管理するDB

## 8. 通信要件

項目	詳細
通信ポート	443(その他、YouWire監視サーバーとの通信:22)
回線の種類	インターネット回線 ※個別対応可
推奨帯域	データ通信量によって個別に設計
音声ファイル形式	wav,mp3
ファイル容量 (※参考値)	[YouWire Office] 5分の音声をクラウドサーバーへアップロードする場合の容量:約9.15MB 5分の音声を音声認識へかけるための容量:約9.15MB [YouWire Mobile] 5分の音声をクラウドサーバーへアップロードする場合の容量:約4.85MB 5分の音声を音声認識へかけるための容量:約4.85MB [YouWire WebMeeting] 5分の音声をクラウドサーバーへアップロードする場合の容量:約14.1MB 5分の音声を音声認識へかける場合の容量:約18.31MB
ユーザー側接続回線における 責任範囲	IDC(サービス提供拠点)と利用者とのユーザ接続回線は、責任を負いません。
音声認識サービスにおけるサイト間 接続回線の責任範囲	音声認識サービスとYouWire間の接続回線は、責任を負いません。

# 9. クライアント動作環境要件

エディション名・項目		要件
管理画面(全体)	OS	Windows10
	ブラウザ	Google Chrome最新版
YouWire Mobile		携帯電話・スマートフォン ※バージョンの指定はなく、携帯キャリアとの契約に依存します。
YouWire Meeting		iOS: 13.1以上 Android: 7以上 ※端末によっては正常に動作しない恐れが御座いますので、ご利用端末で問題なく動作するか事前の検証を推奨いたします。
WebMeeting	OS	Windows10
	フレームワーク	.Net 4.7.2以上