

Generalist/LW サービス仕様書

1. サービス内容

1.1. eラーニングサービス

当社が運営、管理する eラーニングシステムをインターネット接続でご利用頂けるサービスです。
システム内の表示は、「日本語」「日本時間」となります。

(1) ご利用開始と終了について

ご購入後は、下記をお客様管理者宛てにご連絡します。

- ・サービス URL
- ・お客様 法人 ID/管理者向け ID/パスワード
：「法人管理者権限」（参照 [別表 1 機能メニュー]）の ID を 1 つ
- ・ヘルプデスクのメールアドレス

上記、お客様管理者 ID で「Generalist/LW」にログインが可能となります。ログイン後に組織情報、ユーザ情報、コンテンツなどの登録や各種設定、処理を行うことで、eラーニングの実施が可能となります。

ご解約時は、契約満了の翌月 1 日に、当社にてお客様が登録されたユーザ情報の「ログイン不可」の処理を実施します。また、契約満了翌々月の定期メンテナンス日までに、ユーザ情報（履歴情報含む）、研修情報を削除します。

(2) ご提供機能について

eラーニングの個人メニュー、管理者メニューをご利用いただけます。

ご利用できる機能については [別表 1 機能メニュー] を参照下さい。

(ア) 組織情報・ユーザ情報の登録機能について

組織情報・ユーザ情報の一括登録バッチプログラムは、データをアップロードしたあと、最大 10 分後に実行されます。
データをアップロードした際にフォーマットエラー内容を確認頂けます。

* 組織情報・ユーザ情報のファイルアップロードが出来る「法人管理者権限」ID は、ご利用開始時に連絡した ID（参照 1.1.(1)）のみとなります。

* 受講申請機能・承認機能は、1 回につき最大 1,000 人まで処理可能です。

(イ) 研修情報・コンテンツの登録機能について

eラーニングコンテンツについては、1 契約あたり最大容量 10GB までご利用頂けます。

eラーニングコンテンツのアップロード時の 1 コンテンツあたり最大可能サイズは、200MB となります。

研修情報・eラーニングコンテンツの削除は、出来ません。

(ウ) メール機能について

Generalist/LW に登録された宛先メールアドレスに不備（@がない、全角で記載など）があった場合は、送信することができません。また、本機能は、送信ボタンを押下後、一旦システム内にメールをデータとして格納し、管理画面で指定いただいた時刻に蓄積されたメールのデータを発信する機能であり、即時発信するものではありません。

管理画面から送付されるメールの送信元のメールアドレスは、eL-staff@toshiba-sol.co.jp 固定となります。大量のメールの発信を行いますので、本メールサーバからのメールをスパムメールと判断されないよう、必要に応じお客様の環境にて eL-staff@toshiba-sol.co.jp の受信設定をお願いいたします。

なお、本サービスでは発信機能（SMTP サーバ）のみを提供するものとし、受信機能（POP サーバ）は含まれておりません。メール不達に関する調査については、送信が不可能となった送信先メールアドレスの提供のみとし、本提供はお客様からヘルプデスクに依頼があった場合のみの対応となります。

<注意点>

機種依存文字等（例：①，Ⅷ）を、件名、本文に使用すると正しく送信できないおそれのある文字がありますので、[別表 2 日本語機種依存文字：例] は利用しないで下さい。

(エ) コンテンツライセンスについて（追加購入）

お客様は、Generalist/LW 上で動作する当社の用意する e ラーニングコンテンツを利用できる、「コンテンツライセンス」を追加で購入いただけます。コンテンツライセンスは、購入いただけるコンテンツ、受講できる人数（ID 数）、受講できる期間が指定されています。

コンテンツライセンスをご購入いただくと、指定のコンテンツが Generalist/LW の「かんたんクラス運営」に表示されます。

なお、コンテンツライセンスは、購入後のキャンセルができません。

(3) お客様管理者ヘルプデスクについて

お客様管理者からの、ご提供機能の操作に関するお問合せについて、回答します。

登録頂いている管理者 1 名のみお問合せが可能です。

日本語のメールによるお問い合わせ対応となります。

(4) システムの運用監視・障害対応について

(ア) 障害対応について

当社が当社営業時間内に障害を検知した場合、または、お客様からヘルプデスク宛に障害検知メールを受信後に、当社が当社営業時間内に該当障害を検知した場合は、検知から当社 24 営業時間以内に復旧作業を行うものとします。

当社が当社営業時間外に障害を検知した場合、または、お客様からヘルプデスク宛に障害検知メールを受信後に当社が当社営業時間外に該当障害を検知した場合は、当社翌営業開始時間から当社 24 営業時間以内に復

旧作業を行うものとします。

当社がお客様のご利用に支障をきたす障害を検知した場合、または、当社がお客様からヘルプデスク宛に障害検知メールを受信後に該当障害を検知した場合は、当社営業時間にお客様管理者宛てにメールで通知します。

(イ) バックアップについて

本サービスでは、システムバックアップを1日1回実施します。システムの障害などが生じ、データ復旧が必要な場合には、最新のシステムバックアップデータを適用します。

(ウ) サーバの運用監視について

本サービスでは、以下の運用監視を行っています。

URL 監視／Ping 監視

(エ) セキュリティについて

本サービスでは、以下のセキュリティ対策を行っております。

- ・ウイルスチェックソフト常駐およびウイルスチェックの実施
- ・「SSL サーバ証明書」適用
- ・IPS/WAF の適用

*上記に関する詳細情報は、セキュリティの為公開出来ません。

(オ) お知らせ

サービスに関するお知らせは、ログイン画面のお知らせで通知します。

定期メンテナンス以外の計画停止については、事前にお客様管理者宛てにメールで通知します。

(5) システムのバージョンアップについて

随時、システムのバージョンアップを実施します。

バージョンアップの内容（機能強化、不具合修正など）については、ログイン画面のお知らせで通知します。

システムのバージョンアップ作業は、定期メンテナンス日、または事前に通知した計画停止日に実施致します。

2. サービス提供時間

2.1. 「eラーニングサービス」の個人メニュー、管理者メニュー

「eラーニングサービス」の個人メニュー、管理者メニューについては、基本的に 24 時間サービスをご提供いたします。
ただし、下記の場合には本サービスを停止します。

- (1) 定期メンテナンス（毎月第 3 土曜日 日本時間：9:00~24:00 リポート、パッチ適用）、サービス再起動（毎週月曜 05:00~05:10）。
* 作業時間については、変更となる場合があります。
- (2) 夜間の組織情報・ユーザ情報登録などのバッチプログラム実行時（日次）。
- (3) 法定点検日、定期点検日、その他本サービスに関係する機器、設備等の保守または工事を必要とする場合。
- (4) 第一種電気通信事業者、またはお客様もしくは当社に電気通信役務（通信回線等の提供を含みます）を提供している者の事情により、当社かお客様に本サービスの全部もしくは一部を提供できない場合、またそのおそれがある場合。
- (5) 本約款で禁止される行為をお客様が行った場合。
- (6) 障害発生時。
- (7) コンピュータウイルスのセキュリティなどの緊急対策の為に緊急停止行う場合。
* お客様への事前通知無しに緊急対策の為にサービスを停止する場合があります。
緊急対策の為にサービスを停止した場合は、復旧後にログイン画面のお知らせで通知します。
- (8) 事前にお客様管理者宛てに通知した計画停止日時。

2.2. お客様管理者向けヘルプデスク

お客様管理者用ヘルプデスクについては、以下のとおりになります。

- ・当社営業日 日本時間 9:00 – 12:00、13:00 – 17:00。
- ・当社 1 営業日以内に、回答もしくは 1 次回答をします。
17:00 以降にいただいたお問い合わせは、当社翌営業日受付扱いとさせていただきます。

以下をもって問合せ対応は、終了とさせていただきます。

- ・質問事項に対して回答を行なった。
- ・問題が解決した。
- ・受け入れられる範囲の代替案を提出した。
- ・偶発的な発生などにより、その後、当社にて現象の再現が出来ない場合。
- ・調査資料が不十分等で、解決に至る調査が不可能な場合。

3. お客様が本サービスを利用する際にご注意いただく点

3.1. お客様管理者用「ID」および「パスワード」の管理について

本サービスの利用にあたり、当社より発行された ID ならびにパスワードの使用および管理については、お客様が責任を持つものとし、お客様が管理されている ID およびパスワードが第三者に使用されたことによりお客様に生じた損害については、当社は何ら責任を負わないものとします。

本サービスにパスワードの変更機能をご提供しておりますので、お客様の管理の下、定期的なパスワードの変更をお奨めいたします。

3.2. 「お知らせ配信」「メール送信」について

本サービスに、個々の利用者および業務責任者および管理者が記載できる「お知らせ」の機能、および個々の利用者にメールを送信できる「メール送信」機能がありますが、「お知らせ」に記載された内容、メールの内容についてはお客様の責任でご利用いただき、当社は何ら責任を負わないものといたします。

3.3. 文字コードについて

一括登録をする際の CSV データの文字コードは、UTF-8 BOM 付き、または Shift_JIS で登録下さい。
CSV データの出力時の文字コードは、UTF-8 BOM 付き となります。

3.4. ユーザ情報について

ユーザ情報は「ログイン不可」の設定は可能ですが、削除は出来ません。

3.5. 動作環境について

本サービスをご利用いただく際のクライアント端末の仕様は、[別表 3 動作環境] をご確認ください。

[別表 3 動作環境] 記載の仕様でご利用頂けなくなる場合には、当社よりお客様にご連絡します。なお、製造元のサポートが終了した場合には、ご連絡無しに当社のサポートについても併せて終了となります。

検証済み最新の動作環境は、管理者画面の「ヘルプ」をクリックし、プルダウンで受講者ヘルプを選択いただくと、動作環境が記載された PDF ファイルから確認いただけます。

3.6. その他

- (1) 本サービスで提供するハードウェアおよびソフトウェアに不具合が発見された場合は、当社にて問題解決を行い修正版の適用等対策を講じますが、開発元メーカーによる改善やオープンソースソフトウェアの改善が実施されない場合は本サービスのご利用の制約となる場合があります。開発元メーカーの製品については、当該開発元メーカーの保証範囲内での対応となります。
また、障害における各種システムのログのご提供等は致しません。
- (2) 障害対策や性能強化のために、クライアント側のソフトウェアのバージョンアップの実施をお願いする場合があります。その場合はご協力をお願いいたします。
- (3) 本サービスはインターネットを利用する為、同時使用利用者数あるいはネットワークの混み具合によって、性能値に幅が生じる場合がありますので、性能の保証値は設定出来ません。

- (4) お客様からお問合せ頂いた内容や障害内容を調査する為に、当社サービス運用チームが、お客様サイトにログインさせて頂く場合があります。
- (5) 本サービスのご利用上必要となる回線使用料金は本サービスの利用料金には含まれておりません。お客様のご負担となります。
- (6) コンテンツライセンスは、Generalist/LW サービスに係る契約が契約満了等により終了した場合、コンテンツライセンスの利用権も終了します。
- (7) コンテンツライセンスで購入いただいたコンテンツの著作権およびコンテンツの内容に係る責任は、それぞれのコンテンツを作成した製作元にあります。
- (8) 本仕様書に記載の無いもの（システム監査対応など）については、サービス対象外となります。

以 上

[別表 1 機能メニュー]

権限 機能メニュー				法人管理者	主催者	進捗管理者	講師	一般	
				個人メニュー	お知らせ			●	●
	検索			●	●	●	●	●	
	受講/実績状況			●	●	●	●	●	
	ユーザ情報			●	●	●	●	●	
管理者メニュー	研修管理	進捗管理	進捗状況一覧	承認	●		●		
				CSV出力	●		●		
			研修・クラス共通	代行申請	●		●		
				課題・アンケート	●		●		
				履歴登録・変更	●		●		
				テスト分析	●		●		
		全ての研修	進捗	●		●			
		全てのクラス	進捗状況分布	●		●			
		全てのカリキュラム	代行申請	●		●			
			代行申請(クラス)	●		●			
			課題・アンケート(クラス)	●		●			
			テスト分析(クラス)	●		●			
			進捗状況分布(クラス)	●		●			
			CSV出力(クラス)	●		●			
		かんたんクラス運営	研修情報一覧	承認	●	●		●	
				CSV出力	●	●		●	
				追加	●	●			
				コンテンツアップロード	●	●		●	
	進捗			●	●		●		
	研修操作			●	●		●		
	クラス情報一覧		承認	●	●		●		
			受講期間変更	●	●		●		
			CSV出力	●	●		●		
			進捗状況分布	●	●		●		
			クラス操作	●	●		●		
				●	●		●		
	カリキュラム情報一覧		承認	●	●				
			CSV出力	●	●				
			追加	●	●				
			代行申請	●	●				
			カリキュラム操作	●	●				
				●	●				
	研修・クラス共通	代行申請	●	●		●			
		課題・アンケート	●	●		●			
		履歴登録・変更	●	●		●			
		テスト分析	●	●		●			
eラーニング閲覧		●	●		●				
CSV出力		●	●		●				
カリキュラム進捗	代行申請	●	●						
	代行申請(クラス)	●	●						
	課題・アンケート(クラス)	●	●						
	テスト分析(クラス)	●	●						
	進捗状況分布(クラス)	●	●						
	CSV出力(クラス)	●	●						
	個人別進捗			●		●			

権限 機能メニュー		法人管理者	主催者	進捗管理者	講師	一般
		管理者 メニュー	メール・ お知らせ管理	お知らせ配信		
お知らせ & メール作成・送信	●			●	●	●
メール履歴	●			●	●	●
メールテンプレート編集	●			●	●	●
マスタ管理	組織管理		●			
	ユーザ管理		●	●	●	
	グループ管理		●	●	●	
	分類管理		●		●	
	属性マスタ		●			
	申請・承認パターン		●		●	
システム管理	バッチ処理		●			
	データ検索		●			
	ロール設定		●			

[別表 3 動作環境]

受講者機能・管理者機能

○OS

(P C、タブレット版)

- ・Windows 10/11 Professional (64bit)
- ・iPadOS15.4

(スマートフォン版)

- ・iOS16.2
- ・Android 13

※スマートフォン版は、管理者メニューは使えません。個人メニューのみご利用頂けます。

○ブラウザ

(P C、タブレット版)

- ・Microsoft Edge Chromium 版 117
- ・Google chrome 117
- ・iPadOS 標準ブラウザ (Safari15.4)

(スマートフォン版)

- ・iOS 標準ブラウザ (Safari16.2)
- ・Android 標準ブラウザ (Chrome 108)

○ディスプレイ

(P C、タブレット版)

1,366×768ピクセル以上 : PC

2,048×1,536ピクセル以上 : タブレット

(モバイル版)

640×1,136ピクセル以上

○Microsoft Office

Power Point 2013 / 2016 / 2019 / 2021

Excel 2013 / 2016 / 2019 / 2021

※上記動作環境については、製造元のサポートが終了した場合には、併せて本サービスのサポートも終了となります。