【添付】

要員配置最適化アプリケーション
”Smile Board Connect”サービス仕様書
第1.3版

（本サービス仕様書は、契約内容の一部です。）

行く先は、一人ひとりの笑顔。
スマイル・ボードコネクト

住友商事株式会社 物流ソリューション事業ユニット　デジタルロジスティクスチーム

変更履歴

版数	適用日	変更内容
1.0版	2022年7月6日	初版
1.1版	2023年12月1日	「2-2.サポート体制」「2-3.お問い合わせ／障害対応時間帯」を改定
1.2版	2024年4月15日	「3.サービスレベル」を追加
1.3版	2024年6月13日	発行者を「物流事業部」から「物流ソリューション事業ユニット」に変更

© 2021 Sumitomo Corporation

Contents

第１章　サービス仕様

１－１．用語の定義

１－２．サービス概要

１－３．提供アプリケーション

第２章　提供時間及びサポート

２－１．サービス提供時間帯および計画メンテナンス

２－２．サポート体制

２－３．お問い合わせ／障害対応時間帯

© 2021 Sumitomo Corporation

01

第１章　サービス仕様

© 2021 Sumitomo Corporation

１－１．用語の定義

要員配置最適化アプリケーション“Smile Board Connect”（以下、Smile Board Connectと表記します）の仕様における用語の定義は、以下のとおりとします。

■「テナント」とは、サービスプロバイダーである当社が提供するSmile Board Connect 利用アカウントの単位です。

■「テナント企業」とは、Smile Board Connectを利用している企業を指します。

■「CSVアップローダー」とは、倉庫管理システム（以下、WMS）からデータを抽出し、CSVフォーマットから
Smile Board Connectへ当該データをアップロードするためのアプリケーションです。

© 2021 Sumitomo Corporation

1－2．サービス概要

- Smile Board Connectは、物流センターを対象とした作業現場を可視化するSaaS型Webアプリケーションです。
- Smile Board Connectの利用者は、利用者が導入場所として指定する物流センターで導入するWMSから CSVアップローダーを通じてSmile Board Connectへデータをアップロードし、利用者が必要情報を設定・入力することで本アプリケーションの利用が可能になります。
- CSVフォーマットを用いたSmile Board Connectの利用に必要なCSVアップローダーについては、サービスプロバイダーである当社とテナント企業様で協議、カスタマイズの上で提供させて頂きます。
- Smile Board Connectは、従業員の最適な配置を自動で導き出す“magiQanneal Arranger Service”を利用することができます（有償、別契約※）。これはAIと量子コンピュータを使って迅速に配置提案する画期的なサービスです。

※“magiQanneal Arranger Service”のサービス内容は、”magiQanneal”サービスプロバイダーが提供するサービス仕様書を参照ください。

© 2021 Sumitomo Corporation

1 – 3．提供アプリケーション

提供アプリケーション	内容	提供単位
①CSVアップローダー	テナント企業様が導入場所として指定する物流センターで導入するWMS、またはWMSからデータをダウンロードし、Smile Board Connectへデータをアップロードするためのアプリケーションです。	テナント
②全体管理/工程管理	WMS/CSVアップローダーから受け取ったデータをもとにテナント全体を管理するためのアプリケーションです。	テナント
③チーム管理	テナント企業様にて設定されたワークスペースでのチーム管理に利用する、タブレット端末向けアプリケーションです。	テナント

（注）②全体管理/工程管理アプリケーション、並びに③チーム管理アプリケーションはセットでのご提供となります。

© 2021 Sumitomo Corporation

02

第２章　提供時間帯およびサポート

© 2021 Sumitomo Corporation

２－１．サービス提供時間帯および計画メンテナンス

■ サービス提供時間帯
24時間365日

■ サービス停止を伴うメンテナンス
スケジュール　　：年に数回程度、サービスを停止したメンテナンスを実施することがあります。
事前に管理者にメールにてご案内いたします。

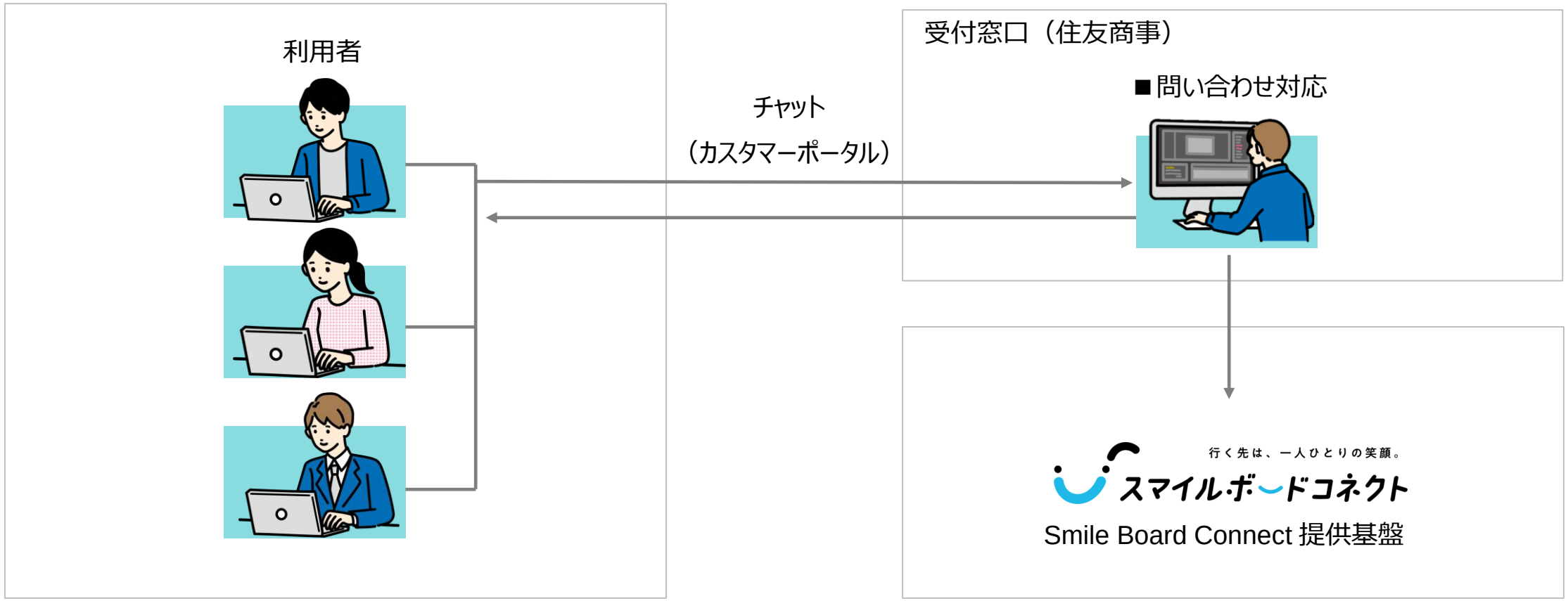
メンテナンス内容：以下の対応を行うことがあります。

１．ユーザーインタフェースの変更
２．機能強化や性能向上
３．セキュリティ脆弱性対策に伴う修正
４．動作条件の変更に伴う修正

© 2021 Sumitomo Corporation

2－2．サポート体制

利用者各位からのSmile Board Connectに関するご質問／ご要望／障害／その他のお問い合わせへのサポートを行います。
ご対応は原則としてカスタマーポータル（Webサイト上の問合せ窓口）のチャット機能で実施します。



お問い合わせ先（カスタマーポータル）https://help.smileboard.jp/kb-tickets/new
（E-mail）sc_smileboard@sumitomocorp.com

© 2021 Sumitomo Corporation

２－３．お問い合わせ／障害対応時間帯

お問い合わせ 障害対応	受付	受付方法	カスタマーポータル E-mail（上記カスタマーポータルの動作不良時のみ）
		受付時間	カスタマーポータル：24時間365日
	対応	対応方法	カスタマーポータルのチャット
		対応時間	月曜日から金曜日の9時30分～17時30分 ※祝日や年末年始など、当社の休業日を除く

© 2021 Sumitomo Corporation

3. サービスレベル

Smile Board Connectは、以下に規定するサービスレベルに基づきサービスを提供いたします。
「システム制限あり」「システム上での制限を実装予定」となっている項目につきましてはサービスレベルを超える操作を実施いただけないよう制限を設けます。
「システム制限はかけない」としている項目につきましては、サービスレベルを超えていても動作することがありますが、アプリケーションの履行遅滞又は履行不能を招く場合があります。

項目	サービスレベル	システム制限の有無
1テナントに所属できるメンバー数	1000	システム上での制限を実装予定
ワークスペース数	20	システム上での制限を実装予定
1ワークスペースに所属できるメンバー数	200	システム上での制限を実装予定
1ワークスペースに登録できる作業種数	30	システム上での制限を実装予定
1ワークスペースに1日に入力できる予定数	500	システム制限はかけない
ユーザー数	100	システム上での制限を実装予定
同時接続端末数	30	システム制限はかけない
過去の作業計画の保持日数	425	システム制限あり　日数経過後、物理削除

＊拠点規模等の都合から、サービスレベルを超える条件でのご利用を希望される場合は別途ご相談とさせていただきます。

© 2021 Sumitomo Corporation

住友商事 | Enriching lives and the world

© 2021 Sumitomo Corporation