テクマトリックス Redmine クラウドサービス仕様書

1. 本書の目的

テクマトリックス株式会社(以下「弊社」といいます)が提供する「テクマトリックスRedmineクラウドサービス」 (以下「本サービス」といいます) に関する内容、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。本サービスの利用については、「テクマトリックス Redmine クラウドサービス利用規約」に従うものとします。

2. 本書の適用

本書は、テクマトリックス Redmine クラウドサービス利用規約に同意し、有効な契約をもつ利用者に適用されます。なお、個別に締結した契約と本書の内容が異なる場合は、個別契約が優先されます。
弊社は、必要と判断した場合、利用者への事前の通知及び承諾を得ることなく、サービス仕様を変更することがあります。

3. 概要

本サービスは、 Redmine (プロジェクト管理WebアプリケーションRedmine、および、ファーエンドテクノロジー株式会社が開発したRedmine互換のRedMica) および、株式会社アジャイルウェアが開発した「Lychee Redmine」シリーズ (以下、Lychee Redmine) を弊社がクラウド環境上でホスティングするクラウドサービスです。

4. サービス利用条件および制約

本サービスはインターネットにアクセスできる環境から利用できます。本サービスは、弊社が指定したIaaS事業者上に配備されたWebアプリケーションを提供しています。

- 弊社指定のIaaS事業者： Amazon Web Services (東京リージョン、および大阪リージョン)

4-1. 利用可能な回線

インターネットに接続でき、以下のプロトコルでアクセスできる回線および機器が必要となります。

- プロトコル：HTTPS (443ポート)

なお、利用者のファイアウォールおよびプロキシサーバーの設定により、利用できない場合があります。インターネットに接続できる環境であっても、利用者固有の環境の制限・設定によっては、一部の機能がご利用頂けない場合があります。

4-2. 本サービスへの接続回線

帯域およびレスポンスタイムは、ベストエフォートです。

4-3. 禁止事項

本サービスの利用規約に記載されています。

4-4. サーバー保守等に伴うサービス一時停止

本サービスの利用規約に記載されています。

4-5. 本サービスの制限

4-5-1. RedmineおよびLychee Redmineにおける制限

Redmine（Redmica）およびRedmineプラグイン（Lychee Redmineプラグイン、OSSプラグインなどすべて）について、利用するバージョンの指定はできません。弊社にて導入したバージョンをお使いください。

4-5-2. Redmineプラグインにおける制限

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

本サービスでは、以下の機能を利用することができません。

- 利用者によるRedmineプラグインの導入

任意のプラグインを導入する場合は、任意プラグイン導入オプションの契約が必要です。

また、導入済のRedmineプラグインであっても、RedmineやLychee Redmineのバージョンアップに伴い、新しい環境にてサポートされない、または動作しない場合、該当のRedmineプラグインの利用を停止することがあります。予めご了承ください。

4-5-3. 共有サーバーの利用ユーザー数における制限

利用者が専用サーバーオプションを希望しない限り、共有サーバー上に環境を構築し提供します。ただし、1契約あたりの利用者数が300ユーザーを超える場合、専用サーバーの契約が必要です。

4-5-4. ストレージ容量における制限

ストレージ利用に関する制限は以下の通りです。

- 1契約あたりのストレージ容量の上限：200GBまで

ストレージ容量の上限近くまで利用された場合、利用者宛にメールにてご連絡します。なお、上記の制限は有償にてストレージ容量を追加することで緩和できます。

4-5-5. ログの提供における制限

利用者へ以下に相当するログファイルの提供は行っておりません。

- ログファイル (RedMicaサーバーログ, OSのシステムログ、Webサーバーのアクセスログ等)
- サーバーメトリクスログ (サーバー監視データ等)

4-5-6. リクエスト数の制限

本サービスでは、同一IPアドレスからの定められた時間内のリクエスト数をカウントします。リクエスト数が上限値を超えた場合、アクセスに制限がかかります。アクセス制限がかかった場合、リクエストに対し 429 Too Many Request を返します。

- 上限値：5分間 1,500リクエスト

なお、上限値は利用するプランや利用者数により変更になる可能性があります。また、負荷が急増した場合は、定められた上限値よりも少ないリクエストにおいても一時的な制限が課せられ、システムの復旧に合わせて調整されることがあります。

4-5-7. バージョン管理システムとの連携の制限

連携できるバージョン管理システムは以下になります。

- SVN (Subversion)
- GitHub

以下の制限があります。

- バージョン管理システムはお客様のサーバなどでホストされている必要があります。
  本サービスはバージョン管理システムをホストしておりません。
- バージョン管理システムのサーバーに本サービスからアクセスを許可していただく必要があります。
  アクセスを許可するポートに関しましては、連携時に設定するURLの設定値により異なります。
- SVNの連携においては、本サービスのサーバ上にリポジトリのデータを格納および配置はできません。
- GitHubの連携においては、GitHub連携用ストレージ利用のオプションを契約いただくことで、Gitのベアリポジトリをストレージに格納して連携することが可能です。

5. サービス仕様

5-1. 提供サービスの内容

本サービスは以下の機能を提供します。

- Redmine、および、Lychee Redmineのクラウド環境での運用サービス
- サーバー運用/監視 (OS管理、ソフトウェアバージョン管理、バックアップ等)
- セキュリティ機能 (ウイルス対策、脆弱性検査等)
- 本サービスおよびLychee Redmineにおけるメールでのサポート

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

Lychee Redmineの詳細な機能に関しては、製品ページを参照ください。

5-2. 契約プラン

本サービスを利用する際、弊社が提供するプランを選択して利用する必要があります。提供するプランは以下の通りです。

- Redmineのみ
- Lycheeスタンダード
- Lycheeプレミアム
- Lycheeビジネス

各プランの内容に関しては、サービスページを参照ください。

5-3. 本サービスのオプション

以下のオプションサービスをご利用になれます。別途費用がかかります。

また、オプションサービスの設定のために、一時的にサービスを停止する必要がある場合があります。

5-3-1. 任意プラグイン導入

- 本オプションでは、Redmineの任意のサードパーティ製プラグインやテーマを導入できます。
- 1契約につきプラグインは最大10個、テーマは5個まで導入可能です。
- ただし、個々のLychee Redmineプラグインの導入や、特定のサードパーティ製プラグインの導入は制限があります。

注意事項：

- 初期導入プラグイン（「IPアドレスフィルター」、「S3プラグイン」）は導入数にカウントされません。
- プラグインが10個を超えた、またはテーマが5個を超えた場合、導入済みのものと交換が必要です。
- 本サービスにて利用実績のないプラグインまたはテーマをご希望される場合、弊社による事前の動作確認が必要となります。
- プラグインまたはテーマの導入後の動作保証やサポートは提供されません。
- 有償プラグインやテーマの導入は、利用規約上の問題がないことを事前に確認してください。
- 独自で作成したプラグイン、またはサードパーティ製プラグインにお客様独自の変更を加えているプラグインの利用はできません。
- RedmineやLychee Redmineのバージョンアップにより、導入済みプラグインやテーマがサポートされない、または動作しない場合があります。その際は利用を停止することがあります。
- 利用するRedmineおよびプラグインやテーマのバージョン指定はできません。弊社で導入したバージョンをそのままご利用ください。

5-3-2. EVMベースライン比較

- Lychee EVMのベースライン比較（週次実行）をご利用になるためのオプションです。

5-3-3. 任意プラグイン導入 ＋ EVMベースライン比較

- 任意プラグイン導入とEVMベースライン比較がセットになったオプションです。
- 提供内容や条件はそれぞれのオプションの内容に従います。

5-3-4. GitHub連携用ストレージ利用

- GitHubと連携する際にベアリポジトリを格納するためのストレージを利用するためのオプションです。
- このオプションを利用するためには、任意プラグイン導入オプションの契約が別途必要となります。
  - GitHubとの連携にはOSSプラグインである redmine_github を利用します。OSSプラグイン自体のサポートはベストエフォートでの対応となり、内容によっては問題の解消ができない場合があります。
- 50GB単位でストレージ容量を追加できます。

5-3-5. 専用サーバー

- 標準の共用サーバーではなく、利用者専用のRedmineおよびLychee Redmineが稼働するサーバーおよびデータベースを構築し、稼働させます。
- 任意プラグイン導入とEVMベースライン比較をご希望の際は別途それらのオプションの契約が必要となります。ただし、EVMベースラインオプションを利用できるのはLycheeプレミアム、またはLycheeビジネスを契約している場合のみです。
- 専用サーバーから共用サーバーへ変更する際は、データ移行の費用が別途必要となります。
- Lychee Redmineプラグインを利用するプランにてユーザー数が300名を超える場合、専用サーバーの契約が必要です。

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

5-3-6. ストレージ容量の上限緩和

- 標準容量を超えるストレージ容量を追加するためのオプションです。
- 200GB単位でストレージ容量を追加できます。
- ストレージ容量は、本サービス上での添付ファイルや画像ファイルの利用で消費されます。本サービスでは、標準容量としてストレージ容量の上限値 (200GBまで) が決められています。

5-3-7. 本サービスとオンプレミス版の相互のデータ移行

- Lychee Redmineを契約している場合、クラウドとオンプレミスの変更には契約内容の変更が必要です。
  - 本サービスからオンプレミスのサーバーへの移行を希望される場合、弊社からバックアップファイル、添付ファイルを提供します。オンプレミス版のサーバーの構築およびバックアップデータの復元は利用者自身で行っていただく必要があります。データベースのダンプはPostgreSQL形式となります。
  - オンプレミスのRedmineやLychee Redmineのデータを本サービスへ移行する場合、利用者から弊社へバックアップファイルや添付ファイルを送付し、弊社が本サービスにデータの復元を行います。

5-3-8. 本サービスへのデータ移行に伴うRedmineのバージョンアップ

- オンプレミスのRedmineやLychee Redmineのデータを本サービスへ移行する際に、利用中のRedmineのバージョンが本サービスのバージョンよりも古い場合は、弊社にてデータ移行時にバージョンアップを行います。
  - お使いのバージョンによっては本サービスへの移行ができない可能性があります。移行の可否は、事前に移行の検証を実施し判断します。なお、利用中のRedmineのバージョンが本クラウドサービスのRedmineのバージョンよりも新しい場合、データ移行はできません。

5-3-9. バックアップファイルの提供

- 本サービスを利用した際に登録されたデータベースのダンプおよび添付ファイルを提供します。
  - 最新のバックアップデータの取得が必要な場合、一時的に本サービスへアクセスできない時間が生じます。
  - データベースのダンプはPostgreSQL形式となります。

5-3-10. サブドメインの変更

- 評価ならびに購入時に利用者が指定したサブドメインを変更します。
  - サブドメインの変更に伴い、一時的に本サービスへアクセスできない時間が生じます。

5-3-11. セキュリティチェックシートへの記入

- 本サービスで公開するセキュリティチェックシートではなく、任意のシートに弊社にて代理での記入が必要な場合に利用するオプションです。
- なお、本サービスのセキュリティチェックシートを公開しております。転記いただく場合は本オプションは必要ありません。

5-4. 導入済みのRedmineプラグインおよびテーマ

本サービスでは、後述するRedmineプラグインおよびテーマが標準で導入されています。なお、以下の注意事項があります。

- 任意プラグイン導入、または専用サーバーのオプションを契約された場合、Redmineプラグインは「IPアドレスフィルター」、「S3プラグイン」のみ導入されます。
- Redmineのみプランをご契約された場合、Redmineのテーマは「デフォルト」、「Alternate」、「Classic」、「Bleuclair」のみ導入されます。
- RedmineやLychee Redmineのバージョンアップに伴い、新しい環境にてサポートされない、または動作しない場合、該当のRedmineプラグインの利用を停止することがあります。
- 一覧にないプラグインやテーマを利用する際は、任意プラグイン導入オプションの契約が必要です。

#	プラグイン名	用途
1	Redmine Issue Templates plugin	チケット作成時にテンプレートを設定する
2	Redmine view customize plugin	Redmineの画面上にHTML、CSS、Javascriptを埋め込む
3	redmine_importer	チケットのインポート機能を拡張する
4	Auto Percent	チケットが終了ステータスに変更になった際に進捗率を自動で100%にする
5	Redmine Banner plugin	Redmineの画面上にバナーを設置する

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

6	Redmine Slack	RedmineとSlackを連携する
7	ゴミ箱プラグイン	削除したチケットを管理する
8	IPアドレスフィルター	Redmineにアクセス可能なIPアドレスを制限する
9	S3プラグイン	Redmineへの添付ファイルをS3へ保存する

#	テーマ名	用途
1	デフォルト	Redmineに標準導入されているテーマ
2	Alternate	Redmineに標準導入されているテーマ
3	Classic	Redmineに標準導入されているテーマ
4	Bleuclair	ファーエンドテクノロジー株式会社が開発したRedmine用テーマ
5	farend basic	ファーエンドテクノロジー株式会社が開発したRedmine用テーマ
6	farend fancy	ファーエンドテクノロジー株式会社が開発したRedmine用テーマ
7	Lychee theme blue	株式会社アジャイルウェアが開発したRedmine用テーマ
8	Lychee theme dark	株式会社アジャイルウェアが開発したRedmine用テーマ
9	Lychee theme green	株式会社アジャイルウェアが開発したRedmine用テーマ
10	Lychee theme viridian	株式会社アジャイルウェアが開発したRedmine用テーマ
11	Lychee theme Basic	株式会社アジャイルウェアが開発したRedmine用テーマ

5-5. 提供ドメイン (URL)

本サービスでは利用者ごとに個別のURLを提供します。弊社指定ドメインからサブドメインを割り当てます。一度指定されたドメインは変更できず、変更は有償での対応となります。

- 個別URL
  - https://<任意の文字列>.tmxmine.com
- サブドメインの命名ルール
  - 文字数：3～63文字
  - 利用できる文字：アルファベット小文字：a～z、数字：0～9、記号：- (ハイフン)
  - 数字、記号のみ、文字列の最初と最後に記号の指定はできません。

5-6. セキュリティ

本サービスに対するセキュリティ対策として以下を実施しております。詳細な情報は、セキュリティ上の観点で開示しておりません。

- 不正プログラム対策 (ウイルス、スパイウェア等)
- 不正侵入検知・防御 (IDS/IPS)
- 不正通信検知
- WEBアプリケーション対策
- 定期的な脆弱性検査
- 定期的なセキュリティパッチの適用
- TLS通信による本サービスへの接続
- 特定の経路からのみSSH接続を許容する構成
- ストレージに保持するデータの暗号化

サーバーOSやアプリケーションのセキュリティパッチは通常メンテナンス日に適用します。ただし、緊急性の高いパッチ適用は緊急メンテナンスにて随時行います。

5-7. ソフトウェアのバージョンアップ

本サービスでは、機能改善、バグの修正、およびセキュリティ対策の一環で定期的にソフトウェアのバージョンアップを行います。対象およびポリシーは以下の通りです。 なお、バージョンアップは事前に利用者へメールにて通知を行った後に作業を行います。

- Redmine (RedMica)

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

    - ファーエンドテクノロジー株式会社が新しいバージョンのRedMicaをリリースし、弊社にて動作を確認した後にバージョンアップを行います。
    - 本サービスにて標準導入されるサードパーティ製プラグインやLychee Redmineの動作が新バージョンにて確認されていない場合、バージョンアップを見送る場合があります。
    - 利用者ごとにRedmineの利用バージョンを指定することはできず、一律同じバージョンを利用いただきます。
- Lychee Redmine
    - 株式会社アジャイルウェア が新しいバージョンのLychee Redmineをリリースし、弊社にて動作を確認した後にバージョンアップを行います。
    - 利用者ごとにLychee Redmineの利用バージョンを指定することはできず、一律同じバージョンを利用いただきます。
- ミドルウェア
    - Webサーバーやデータベースなどの本サービスの提供に必要なソフトウェアのバージョンアップを行います。

5-8. バックアップ

本サービスのバックアップポリシーは以下の通りです。

- データベース
    - 頻度：毎日1回
    - 時間帯：午前2時～5時 (日本時間)
    - 世代管理：7世代
- ストレージ (添付ファイル)
    - 頻度：毎日1回
    - 時間帯：午前2時～5時 (日本時間)
    - 世代管理：7世代

5-9. メンテナンス

本サービスのメンテナンスは以下の通りです。

- 通常メンテナンス
    - 毎月第1または第2土曜日の9:00から12:00に行います。日程は変更される場合があります。
    - メンテナンス実施日の1週間以上前に利用者に対し予定をご連絡します。
    - サーバーマシンのOSやミドルウェアのアップデート、サーバーの構成変更、RedmineやLychee Redmineのバージョンアップを行います。
- プラグイン入れ替えメンテナンス
    - プラグインの入れ替えが必要となった場合に限り、毎月第2土曜日の9:00から12:00に行います。
    - メンテナンスを実施する場合は1週間以上前に利用者に対し予定をご連絡します。
    - 主にRedmineプラグインの入れ替え作業を行います。
- 臨時メンテナンス
    - 緊急性の高いアップデートやサーバーの構成変更が早急に必要となった際に行います。
    - 環境のメンテナンスを優先するため、メンテナンス実施について事後報告となる場合があります。

5-10. 運用環境のサービス稼働率

計画メンテナンスを除き、共有サーバーでは99.61%を目標に運用します。

専用サーバーでは構成によって上記とは目標が異なります。

5-11. サーバー監視・運用、障害発生時の対応

本サービスの安定稼働を目的として、監視システムによる24時間365日のサーバー監視 (無人監視)を実施します。サーバーの監視対象は、以下の通りです。

- 弊社指定のIaaS事業者の死活監視
- サーバーのパフォーマンス監視 (CPU、メモリ、ネットワークIO、ディスクIOなど)
- URL/ポート監視

パフォーマンス低下、およびサービス障害が発生した場合は、弊社のシステム管理チーム宛に通知され、調査および作業を行います。また、本サービスが10分以上継続的に利用できなくなった場合、利用者に対し、サポート営業時間においては原則3時間以内に状況と復旧予定時刻をご連絡します。予定時間を超える場合は、経過を報告します。ただし、復旧を優先するため、連絡が事後になることがあります。

6. 解約

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.

6-1. 解約時のデータ提供

解約された際、本サービスにて利用者が登録したデータ (ファイルおよびデータベース上のデータ) は消去されます。
本サービスの利用データは提供できません。ファイルおよびデータベースのバックアップデータを希望される場合は、有償での対応となります。

6-2. 契約の解除

ご利用料金が未払いの場合、事前に利用者に通知することなく、契約を解除し、データを削除する場合があります。

7. サポート

本サービスに関するお問い合わせは、弊社のサポート窓口宛のメールにて受け付け、回答します。

- 対応時間：平日10時～17時
- 土日祝および弊社指定休業日を除きます。
- お問い合わせの際は契約番号やご利用のサブドメイン等が必要となります。

Redmine自体の操作や設定方法、エラー発生時の対応方法などのお問い合わせは、月5件を目安にお問い合わせいただけます。これらのお問い合わせはベストエフォートでの対応となり、内容によっては問題の解消ができない場合があります。

Lychee Redmineに関するお問い合わせの回数制限はありません。

改定履歴

- Ver.202205-01
  - 初版作成
- Ver.202207-01
  - Redmine, Lychee Redmine, OSSプラグインの利用バージョンについて追記
  - 任意プラグイン導入オプション契約時に初期導入されるプラグインを明記
- Ver.202207-02
  - 任意プラグイン導入オプションの注意事項を明記
- Ver.202208-01
  - 「バージョン管理システムとの連携の制限」を追加
- Ver.202210-01
  - Lychee ビジネスを新プランとして追加
  - EVMベースライン比較オプションを追加
- Ver.202212-01
  - 専用サーバーに含まれるオプションを変更
- Ver.202212-02
  - 初期導入されるOSSプラグインのリンクを更新
- Ver.202305-01
  - 「バージョン管理システムとの連携の制限」のGitLabとの連携について削除
- Ver.202312-01
  - GitHubのSubversionサポートの廃止に伴い、GitHub連携の内容を変更、新しいオプションを追加
- Ver.202402-01
  - 「運用環境のサービス稼働率」の目標値を変更
- Ver.202402-02
  - 「任意プラグイン導入」の説明にRedmineテーマに関する仕様や注意事項を追加
  - 「導入済みのRedmineプラグイン」に導入済みのテーマを追加
- Ver.202405-01
  - 初期導入されるOSSプラグインのリンクを更新
- Ver.202406-01
  - 通常メンテナンスの実施日を変更
- Ver.202407-01
  - 「導入済みのRedmineプラグインおよびテーマ」に新しいテーマとテーマに関する注意事項を追加

Copyright © 2024 TechMatrix Corporation. All rights reserved.