

# WideAngle プロフェッショナルサービス

## セキュリティ教育&メール訓練 サービス仕様書

オーナー	NTT コミュニケーションズ株式会社 M&S 部セキュリティサービス部門
バージョン	2.02
日付	2024 年 6 月 4 日

WideAngle を利用するお客さまが対象です。

# 目次

1. はじめに.....	4
2. サービス概要 .....	5
3. サービス仕様 .....	6
3.1. サービス構成 .....	6
3.2. 提供区分 .....	6
3.3. 提供メニュー .....	7
3.4. 提供条件 .....	7
3.5. 提供機能 .....	12
3.5.1. フィッシングメール訓練 .....	12
3.5.2. セキュリティ教育（トレーニング） .....	12
3.5.3. 物理 QR コード .....	13
3.5.4. USB ドライブテスト .....	13
3.5.5. ユーザー管理 .....	14
3.5.6. ASAP（Automated Security Awareness Program） .....	14
3.5.7. セカンドチャンス .....	14
3.5.8. MODSTORE .....	15
3.5.9. レポート .....	16
3.5.10. ダッシュボード .....	16
3.5.11. 受講者ホーム .....	17
3.5.12. オリジナルコンテンツ .....	17
3.5.13. 設定サポート（オプション） .....	18
3.6. 技術仕様 .....	24
3.7. サービス品質 .....	26
3.8. 提供地域 .....	27
4. お客さま事前同意・制限事項 .....	28
4.1. サービスの価格 .....	28
4.2. お申し込み .....	28
4.2.1. 申込方法 .....	28
4.2.2. 申込書 .....	29
4.3. 標準開通日 .....	29
4.4. 開通案内・配布同梱物 .....	30
4.5. 受付業務 .....	31
4.6. 工事・故障通知 .....	32
4.7. 請求方法 .....	32
4.8. 重要説明事項 .....	32

4.8.1.	ライセンスについて.....	32
4.8.2.	品質について .....	33
4.8.3.	アクセス回線について .....	33
4.8.4.	最低利用期間 .....	33
4.8.5.	料金について .....	33
4.8.6.	提供中止 .....	33
4.8.7.	契約の成立 .....	33
4.8.8.	契約の解除 .....	34
4.8.9.	免責 .....	34
4.8.10.	サービスの廃止 .....	34
<b>4.9.</b>	<b>留意事項.....</b>	<b>34</b>
4.9.1.	ご利用について .....	34
4.9.2.	注意事項について .....	35
<b>5.</b>	<b>お問い合わせ連絡先 .....</b>	<b>36</b>
<b>6.</b>	<b>用語集.....</b>	<b>37</b>
	<b>改訂履歴 .....</b>	<b>38</b>

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

## 1. はじめに

WideAngleはNTTコミュニケーションズが提供する総合リスク マネジメント サービスのブランドです。

WideAngleプロフェッショナル サービス（略称：WideAngle PS）では、セキュリティ専門家の有する高度なナレッジやテクノロジーを、コンサルティング、インシデント レスポンス、脆弱性診断および脆弱性マネジメントといったカテゴリーでお客さまに提供します。

近年のサイバー攻撃の巧妙化や悪質化に伴い、企業のCISO・CIOにおいては増加するサイバー攻撃やグローバル化に伴う海外拠点への対応などが急務となっています。その一方、企業のIT 部門ではノウハウやリソースの不足等により、サイバー攻撃からの脅威に十分な対応ができていないのが現状です。

WideAngle PSはリスクの可視化、対策の検討、実施までのフェーズで必要なノウハウを提供することで、企業における迅速なセキュリティ対策の検討や導入、お客さまのセキュリティ向上を実施します。

セキュリティ教育&メール訓練は WideAngle PS の「CSIRT 支援ソリューション」の1つです。セキュリティ教育、フィッシングメール訓練、その効果測定分析を組み合わせ、社員一人ひとりに「Human Firewall」のマインドを根付かせます。

本書は、セキュリティ教育&メール訓練のサービス提供機能、利用条件、および注意事項などについて記述したものです。機能名や画面、メール文面は、予告なく変更される場合があります。

### 関連文書

- **WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練 利用規約**

WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練の契約条件を定めたサービス利用規約です。

- **WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練 管理者マニュアル**

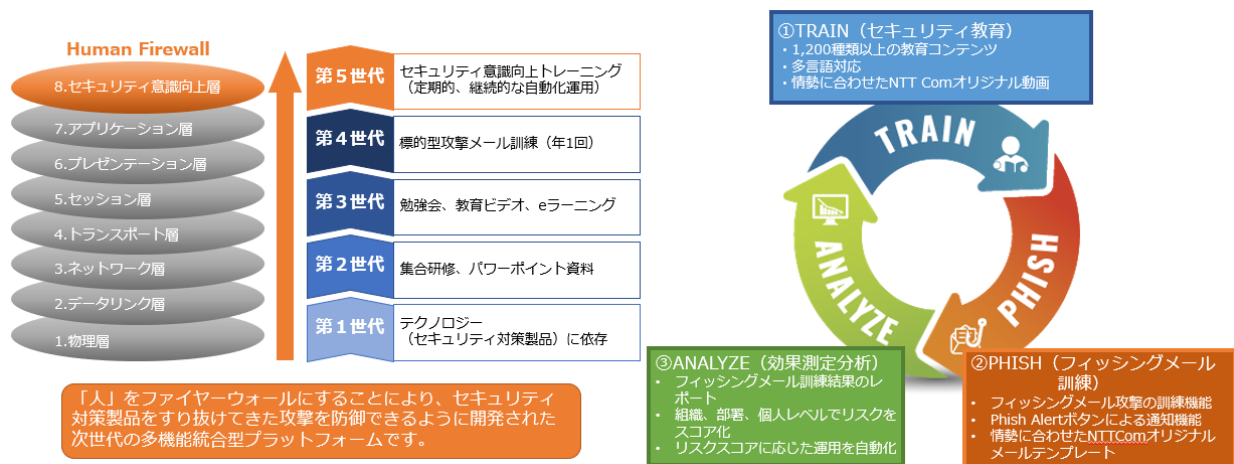
WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練のお客さま管理者向けマニュアルです。

- **WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練 ユーザーマニュアル**

WideAngle PS セキュリティ教育&メール訓練のお客さまユーザー向けマニュアルです。

## 2. サービス概要

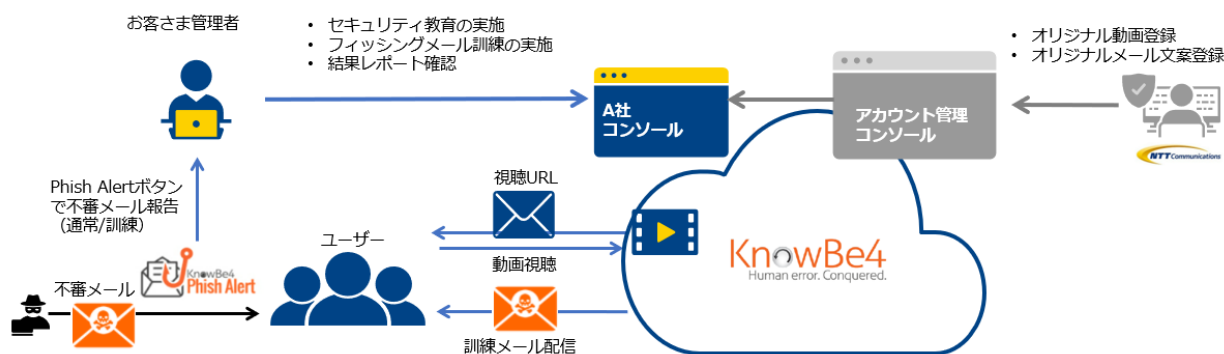
- セキュリティ意識向上トレーニング/Security Awareness Training の「KnowBe4」をプラットフォームとしたサービスです。フィッシングメール等の「人」を狙うサイバー攻撃に対抗するには、社員「人」こそが、企業の最後の防衛線となり、企業に多大な影響を与える情報漏洩、データ侵害、サービスの停止、規制違反に対する「Human Firewall」として形成されることが求められます。
- セキュリティ教育、フィッシングメール訓練、その効果測定分析を組み合わせ、社員一人ひとりに「Human Firewall」のマインドを根付かせます。
- 教育動画、フィッシングメール訓練のメールテンプレートは NTT Com オリジナルコンテンツを随時提供し日本の情勢に合ったトレーニングを提供します。



## 3. サービス仕様

### 3.1. サービス構成

- お客さま管理者は、KnowBe4 のコンソール画面からユーザーへのセキュリティ教育、フィッシングメール訓練の実施やレポートの閲覧を行います。
- ユーザーは、KnowBe4 のサイトへアクセスして、セキュリティ教育コンテンツの閲覧を行います。また訓練メールは、KnowBe4 の設備から各ユーザーへ送信されます。
- NTT Com は、KnowBe4 のアカウント管理コンソール画面にて、全お客さま共有の NTT Com オリジナル訓練メールテンプレートを掲載します。また各お客さまのコンソール画面にアクセスし、NTT Com オリジナル動画の掲載や状態確認を行えます。



### 3.2. 提供区分

KnowBe4 のライセンスを提供し、お客さまにてインターネット上の KnowBe4 のコンソールを操作します。KnowBe4 のコンソールまでのインターネット環境はお客さまにてご用意いただきます。

### 3.3. 提供メニュー

- 基本サービスで KnowBe4 のライセンスと NTT Com オリジナルコンテンツを提供します。
- オプションサービスは設定サポートを提供します。

区分	メニュー	内容
プラン (基本サービス)	KMSAT (Kevin Mitnick Security Awareness Training)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,200種類以上の教育コンテンツを提供します。</li> <li>12,000種類以上の訓練メールテンプレートを提供します。</li> <li>訓練メールの作成、送信、集計機能を提供します。</li> <li>各種メーラーのアドイン機能であるPhish Alertボタンを提供します。</li> <li>ASAP (Automated Security Awareness Program : 自動化セキュリティ意識向上プログラム) を提供します。</li> <li>コンソール画面にて各種設定やレポート閲覧機能を提供します。</li> </ul>
オプション	PhishER (今後提供検討中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phish Alertボタンで報告された不審メールのトリアージ</li> <li>脅威メールの検疫・隔離</li> </ul>
	設定サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンソール画面の設定を代行し、初期設定、キャンペーンの運用等をサポートします。スタンダード/カスタマイズ/ワンショットの3つのプランを提供します。</li> </ul>

### 3.4. 提供条件

#### (1) クライアント動作環境

- セキュリティ教育の条件
  - トレーニング (受講者ホーム) : Microsoft Edge/Chrome/Firefox/Safari  
<https://support.knowbe4.com/hc/en-us/articles/204467478>
  - コンソール : Adobe Flash/HTML5 をサポートしているブラウザ  
 (Microsoft Edge/Chrome/Firefox/Safari)  
<https://support.knowbe4.com/hc/en-us/articles/360041623274>
- Web サイト (box.com) から開通案内の PDF ファイルをダウンロードできること。
- KnowBe4 社 "do-not-reply@knowbe4.com" からのアカウント登録通知メールを受信できること。
- Phish Alert ボタン (PAB) : メール環境によって次の製品があります。
  - ハイブリッド アラートボタン
    - Microsoft 365 および Microsoft Exchange のハイブリッド 用で、次のいずれかのメールサーバーが必要です。
      - Exchange 2013 - バージョン 15.0.847.32 (SP1) 以降
      - Exchange 2016 - バージョン 15.1.225.42 (RTM) 以降
      - Exchange 2019
      - Microsoft 365
    - インストールするには、KnowBe4 コンソールにある PhishAlertManifest.xml ファイルをダウンロードする必要があります。
  - Gmail アドオン用
  - Outlook (クライアントベース)

- 32 ビットと 64 ビットプラットフォームの両方に Outlook 2010/2013/2016/2019 がインストールされている Windows 7/8/10 コンピューターにアドインをインストールする必要があります。
- .NET バージョン 4.5.2 以降が必要です。
- ポート 443 TCP (SSL/HTTPS) は、アドインがインストールされているすべてのコンピューター上で、training.knowbe4.com、eu.knowbe4.com、または ca.knowbe4.com への SSL/HTTPS 接続用の送信をオープンする必要があります。
- コンピューターにソフトウェアをインストールするには、管理者権限が必要です。
- インストールするには、KnowBe4 コンソールにあるライセンスキーと PhishAlert.msi ファイルのダウンロードが必要です。
- 別の OWA サーバーを使用している場合は、サードパーティの Cookie が必要になることがあります。
- Google Workspace
  - ホワイトリストに PAB を登録する必要があります。
  - Chrome 拡張機能の場合のみ、Windows/Mac/Linux および Chrome オペレーティングシステムに拡張機能をインストールする必要があります。
  - ユーザーは、Google Chrome と Gmail アカウントにログインする必要があります。
  - ユーザーのプロフィールは、Google Chrome を使用している間、Google Workspace と同期する必要があります。
  - 次のカスタム URL または Chrome アプリの拡張機能 ID が必要です。
    - カスタム URL: <https://chrome.google.com/webstore/detail/knowbe4-phish-alert/hfokdlmjppdmpbngjpnlnijogcecaop>
    - Chrome アプリエクステンション ID: hfokdlmjppdmpbngjpnlnijogcecaop
  - 組織の Google アプリアカウントまたは Chrome 管理を使用した Google Workspace アカウントの管理者権限は、ドメインまたは組織部門で有効にする必要があります。
  - インストールするには、KnowBe4 コンソールにある phish\_alert\_configuration.json ファイルをダウンロードする必要があります。
- セカンドチャンス
  - メール クライアント: Microsoft365 または Outlook (2010 以降)
  - ブラウザー: Outlook を使用している場合: 任意のブラウザーと互換性があります。Outlook Web アプリケーション (OWA) はサポートされていません。
  - オペレーティングシステム: Windows 7 以降(32 ビットおよび 64 ビット)
  - .NET 4.5.1 以降



- ポート 443 TCP (SSL/HTTPS) は、サーバーに接続できるように送信方向に開いている必要があります。
- ファイアウォールまたはプロキシフィルタリングの送信トラフィックがある場合は、コンピューターが client.sc.knowbe4.com と api.updates.knowbe4.com (アカウントが training.knowbe4.com にある場合)、client-eu.sc.knowbe4.com と api.updates.knowbe4.com (アカウントが eu.knowbe4.com にある場合) にアクセスできることを確認してください
- ターミナルサーバーまたは Citrix (シンククライアント) 環境はサポートされていません。アプリケーションのターミナル サーバーに接続する PC もサポートされていません。

## (2) ライセンス

- 契約 Seat 数は、利用ユーザーの人数とします。1 Seat に 1 ユーザーアカウント (メールアドレス) を割り当てます。
- ユーザーアカウントとしてメーリングリストを割り当てることや、契約 Seat 数以上のユーザーアカウントの割り当てをすることは禁止します。
- 契約 Seat 数内で、ユーザーの作成、変更、およびアクセス取り消しの管理は、お客さま管理者で実施できますが、自由に Seat 再割り当てをすることはできません。再割り当ては登録していた利用ユーザーのアカウントが終了した場合に限るもので、期間限定で利用ユーザーを変更するような行為は KnowBe4 社の Terms of Service で禁止されています。
- 1 ユーザーアカウントを複数人で利用することは禁止します。また、1 ユーザーアカウントを使って複数人で本サービスのコンテンツを閲覧することは禁止します。
- お客さまコンソールに、管理用として弊社のアカウントを登録させていただきます。このアカウントはライセンス数にカウントしません。

## (3) 認証

- 登録するユーザーは、メールアドレスが必要です。
- お客さま管理者のコンソールへのログイン、ユーザーのトレーニングを行う受講者ホームへのログインは、メールアドレスとパスワードで認証します。また多要素認証もできます。
- 多要素認証は、認証アプリケーションを利用します。推奨するアプリケーションは、Authy、Google Authenticator、LastPass の 3 つです。

## (4) ホワイティスト登録

- フィッシングテストやユーザーのトレーニングを開始する前に、KnowBe4 をホワイティストに登録

録する必要があります。メールサーバーやスパムフィルタのホワイトリストに KnowBe4 が登録されていないと、KnowBe4 のメールがブロックされたり、スパムフォルダに入れられたりすることがあります。

- 次のホスト名または IP アドレスを登録してください。(ホスト名を推奨します)

ホスト名	IPアドレス
psm.knowbe4.com	147.160.167.0/26
ispservices.org	23.21.109.197
	23.21.109.212

- 設定の詳細は次のサイトを参照してください。本サービスは、次のサイトで記載のある "Training.KnowBe4.com、または、us.knowbe4.com のアカウント" です。  
<https://support.knowbe4.com/hc/ja/articles/203645138>
- Microsoft365 の高度な配信ポリシーは、10 ドメインまで登録できます。お申込み前に登録上限数をご確認ください。

#### (5) 訓練メール配信

- メールを配信するユーザー数に制限はありません。複数のメールを送信する場合は、キャンペーンを複数作成していただければ可能です。

#### (6) Phish Alert ボタン

- ユーザーが Phish Alert ボタンを押した際、訓練メールではない場合は設定した「非シュミレーションメールの送付先」に実際のフィッシングメールが転送されます。
- 転送メールを受け取った後は、管理者にて適切に対応してください。

#### (7) トレーニングコンテンツ

- NTT Com オリジナル動画は、ご利用開始日から 10 営業日以内を目途に提供します。
- トレーニングのコンテンツはお客さま作成のものを利用できますが、ファイル形式が共有可能コンテンツオブジェクト参照モデル (SCORM) ファイル パッケージまたはビデオファイルに限ります。
- トレーニングコンテンツのファイル要件は次のものです。
  - SCORM ファイルパッケージ:
    - ・ ファイルの種類: SCORM version 2004
    - ・ SCORM Edition: 4th
    - ・ 最大ファイル サイズ: 1 GB
    - ・ レポートステータス: 完了/未完了または成功/失敗

- ・ コンテンツはパッケージに含まれ、サード パーティプラットフォームではホストされません。
- ・ パッケージには言語が 1 つだけ含まれています。
- ビデオファイル:
  - ・ ファイルタイプ: MP4
  - ・ 最大ファイル サイズ: 500 MB
  - ・ Web ストリーミングに最適化されていること
- ・ トレーニングの機能で、ポリシーを配布し承諾の進捗を確認することができます。ポリシーのコンテンツは、PDF または URL で、PDF ファイルのサイズに制限はありませんが、サイズが大きい場合はタイムアウトします。

#### (8) 管理機能

- ・ KnowBe4 コンソールの管理者として弊社アカウントを設定します。
- ・ お客様管理者には、セキュリティロール機能にて管理者相当の機能を提供します。
- ・ お客様管理者にて、セキュリティロールの設定変更を行うことはできません。

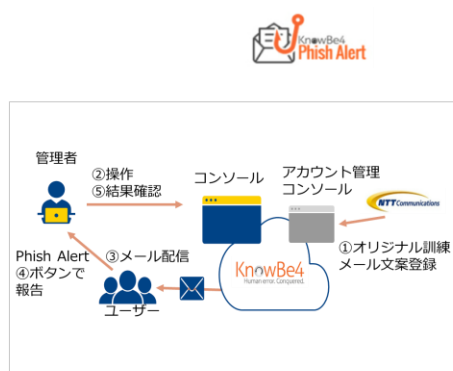
#### (9) その他

- ・ 本サービスの申込みには、検証利用などで取得したドメインではお申し込みできません。実際に事業の用に供しているドメインでお申し込みが必要です。
- ・ メールドメインを複数利用している場合、外部 DNS サーバーに KnowBe4 社が指定する TXT レコードを追加いただく必要があります。
- ・ ActiveDirectory とユーザー、グループを連携する場合、ActiveDirectory の連携グループに登録されているユーザーが本サービスのアカウント有効化を行った時点で、利用ユーザーとしてカウントされます。
- ・ ActiveDirectory のユーザー、グループ同期対象 OU は固定となります。OU 削除・OU 名変更を行った場合、同期ができなくなります。
- ・ Gmail、Hotmail、Yahoo!メールや、通信キャリア・ISP（インターネットサービスプロバイダー）が提供するメールドメインはサービス対象外です。
- ・ 設定サポートのチケット有効期間は、本サービスの契約期間内です。
- ・ 新設申し込みと廃止申し込みを繰り返して、一時的に何度も利用することは禁止します。ただし、検証などを目的に一時利用することはこの限りではありません。

## 3.5. 提供機能

### 3.5.1. フィッシングメール訓練

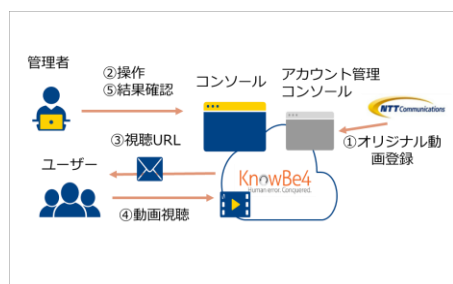
- ・ お客さま管理者がコンソールで訓練メール文案を選択し、訓練を行いたい社員に送付することでフィッシングメール訓練を実施することができます。
- ・ 届いたメールを社員が開封、メール内のリンククリック、添付ファイルの開封といったアクションの状況を、お客さま管理者がコンソールで確認できます。
- ・ メールアプリに常時 Phish Alert ボタンを Add-on し、普段の業務中にも怪しいメールがあればボタンを押すだけでお客さま管理者へ報告ができます。
- ・ **メールテンプレートは、NTT Com オリジナルのトレンドに沿った内容を定期的に追加します。**
- ・ フィッシング詐欺テンプレート：12,000 種類以上（日本語対応は約 300）
- ・ Phish Alert ボタン（無償）



機能	内容
概要	過去5回のフィッシングテストの詐欺ヒット率が表示されます。
キャンペーン	フィッシングテストを設定します。 (送信先、頻度、開始時間、送信期間、追跡期間、テンプレート、フィッシングリンクのドメイン、ランディングページ)
メールテンプレート	フィッシングメール文案をテンプレートとして作成します。 -マイテンプレート：ユーザーのお気に入りテンプレート一覧 -システムテンプレート：KnowBe4サービスが用意したテンプレート一覧 -管理型テンプレート：NTTComが用意するテンプレート一覧
ランディングページ	フィッシングテストのリンククリック時に表示するWebサイトページを作成します。 -マイランディングページ：ユーザーのお気に入りページ一覧 -システムのランディングページ：KnowBe4サービスが用意したページ一覧 -管理型ランディングページ：NTTComが用意するページ一覧
ドメイン	フィッシングリンクのドメインを作成します。
無視対象IP	フィッシングテスト結果の統計として対象外とするIPアドレスを設定します。
レポート	フィッシングテスト結果を日付範囲や対象キャンペーンを指定して表示します。 業界ベンチマークデータ（詐欺ヒット率）を表示します。

### 3.5.2. セキュリティ教育（トレーニング）

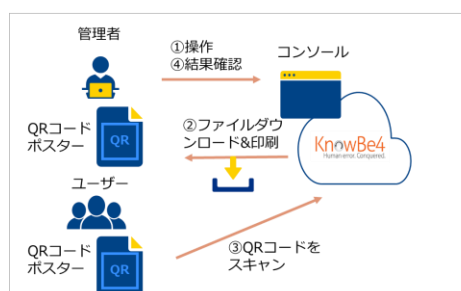
- ・ お客さま管理者がコンソールで動画コンテンツ・社員を選択し送付することで、KnowBe4 上の教育動画を受講することができます。
- ・ 受講結果は自動で集計し、お客さま管理者がコンソールで確認できます。
- ・ **教育動画は、NTT Com オリジナルのトレンドに沿った内容を定期的に追加します。**
- ・ 教育コンテンツ：1,200 種類以上（日本語対応は約 300）
- ・ 多言語対応：34 カ国の言語対応（日本語対応）
- ・ お客さま独自のコンテンツもアップロード可能（mp4、SCORM）



機能	内容
キャンペーン	セキュリティ教育のトレーニングを設定します。 (開始/終了日、コンテンツ、アンケート有無、対象ユーザー、開始/登録後リマインダー/期日前リマインダー/終了通知、各通知テンプレート) ※コンテンツは、MODSTORE機能の一覧から選択できます
通知テンプレート	トレーニングの通知テンプレートを作成します。 -マイテンプレート：ユーザーのお気に入りテンプレート一覧 -システムテンプレート：KnowBe4サービスが用意したテンプレート一覧 -管理型テンプレート：NTTComが用意するテンプレート一覧
ポリシー	トレーニングコースに、PDFまたはURLでポリシーを設定します。
レポート	トレーニング設定したコンテンツについて、ユーザーのトレーニング進捗を確認します。

### 3.5.3. 物理 QR コード

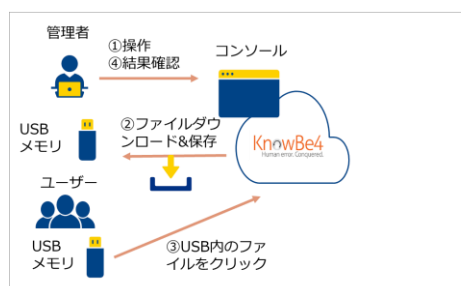
- お客さま管理者がコンソールから QR コードポスターのファイルをダウンロードして印刷し、それを置いておくことで、誰かがその QR コードをスキャンすれば、KnowBe4 に通知をすることができます。
- テスト結果は自動で集計し、お客さま管理者がコンソールで確認できます。



機能	内容
キャンペーン	物理QRコードのテストを設定します。 (テンプレート、フィッシングリンクのドメイン、ランディングページ、場所) 実施結果が表示されます。 (QRコードをスキャンした日時、場所のIPアドレス)
テンプレート	QRコードポスター案をテンプレートとして作成します。 -システムテンプレート：KnowBe4サービスが用意したテンプレート一覧 -マイテンプレート：ユーザーが作成したテンプレート一覧

### 3.5.4. USB ドライブテスト

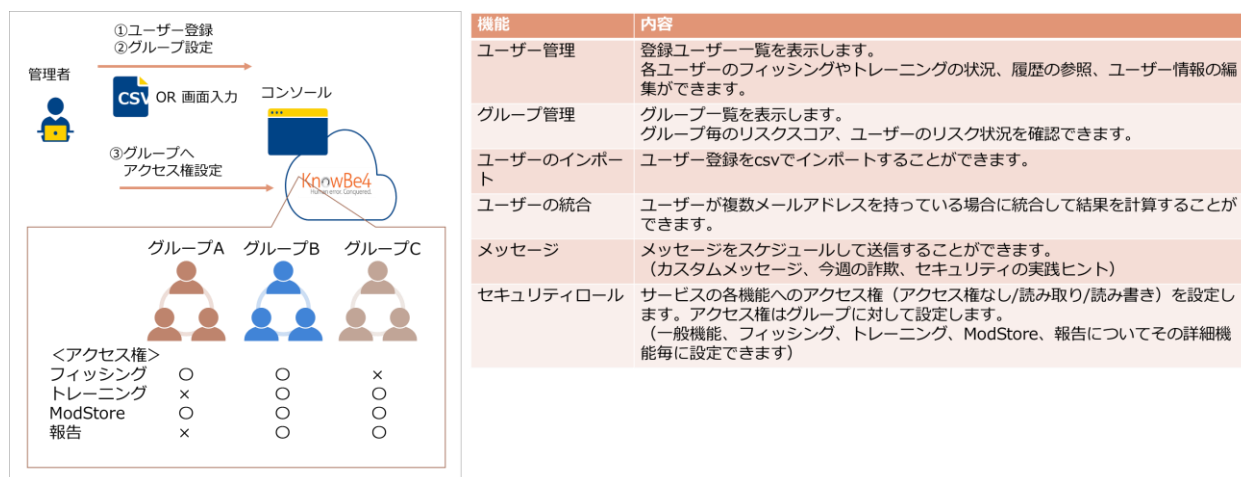
- お客さま管理者がコンソールから USB ドライブのテストファイルをダウンロードして USB に保存し、それを置いておくことで、誰かがその USB 内のファイルをクリックすれば、KnowBe4 に通知をすることができます。
- テスト結果は自動で集計し、お客さま管理者がコンソールで確認できます。
- テストファイル：7 種類 (word、マクロある word、powerpoint、マクロある powerpoint、excel、マクロある excel、pdf)



機能	内容
概要	USBドライブテストを作成します。 実施結果が表示されます。(ファイルをクリックした日時、場所のIPアドレス) ※マクロファイルでは、ユーザー名、コンピュータ名が分かります

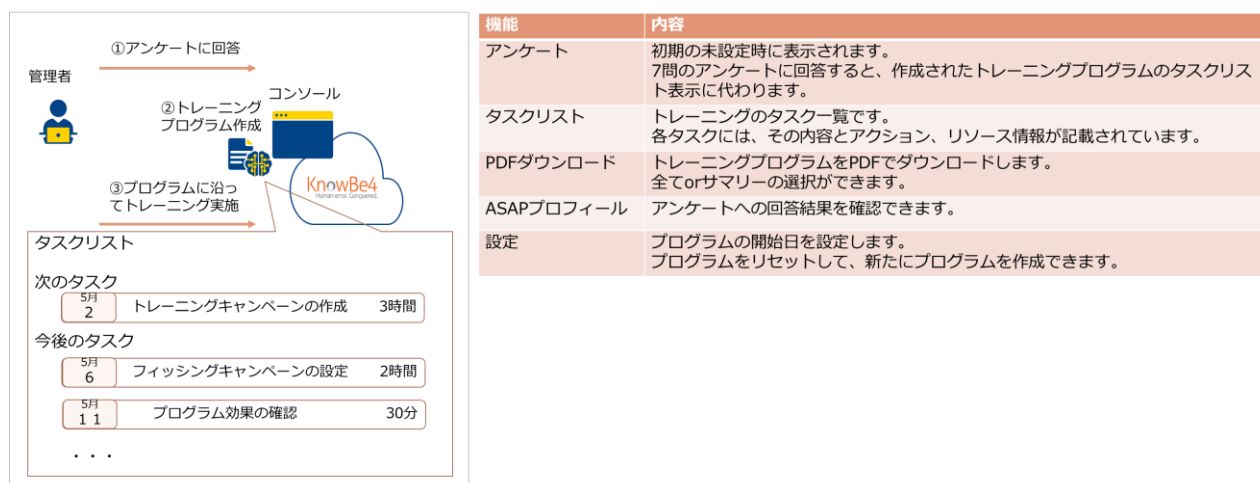
### 3.5.5. ユーザー管理

- ・ お客さま管理者がコンソールで利用ユーザーを登録削除できます。
- ・ 各ユーザー毎のフィッシングやセキュリティ教育トレーニング結果を、お客さま管理者がコンソールで確認できます。
- ・ お客さま管理者は、ユーザーのグループ化や利用機能の制限を設定することができます。
- ・ お客さま管理者は、ユーザーへ定期的にメッセージを設定することができます。



### 3.5.6. ASAP (Automated Security Awareness Program)

- ・ お客さま管理者のアンケート回答を元に、トレーニングプログラムを自動作成します。
- ・ お客さまのニーズに合わせたステップバイステップの手順と推奨されるトレーニングコンテンツを提示します。

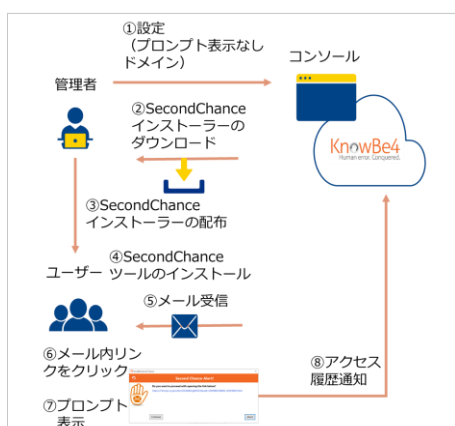


### 3.5.7. セカンドチャンス

- ・ セカンドチャンスは、安全でない可能性のあるウェブサイトや未知のウェブサイトアクセスする前

に、ユーザーにプロンプトを表示するツールです。

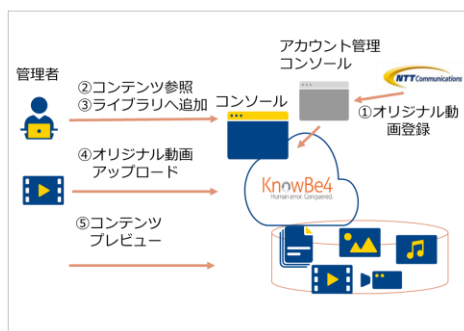
- メールのリンクをクリックすると、ユーザーは操作を続行するか中止するかを確認するポップアップメッセージが表示され、フィッシング攻撃を回避するために必要なセカンド チャンスが得られます。
- お客さま管理者がコンソールからセカンドチャンスのインストーラーをダウンロードし、ユーザーへ配布しユーザーの端末にインストールします。
- メールのリンクはすべて、プロンプトメッセージが表示されます。コンソールで対象ドメインを設定することによりプロンプト表示なしにできます。Web ブラウザーからのアクセスは対象外となりプロンプト表示はされません。
- ユーザーがメールのリンクからアクセスした URL 情報はすべて、コンソールに記録されます。



機能	内容
概要	セカンドチャンスのライセンスキーを表示します。 セカンドチャンスのインストーラーをここからダウンロードします。 ユーザーがアクセス許可したか拒否したかの割合を過去24時間と30日で表示します。
URL	ユーザーがメールのリンクをクリックしたURLの履歴を表示します。
ユーザー	セカンドチャンスをインストールしているユーザーの端末と実行回数を表示します。
デバイス	セカンドチャンスをインストールしている端末の情報を表示します。
設定	プロンプトの表示メッセージの編集ができます。 プロンプトを表示しないドメインを登録できます。

### 3.5.8. MODSTORE

- 教育トレーニングのコンテンツライブラリです。
- KnowBe4 社が用意したもの、NTT Com オリジナルのもの、お客さまが作成したものを保存します。
- アップロードできるコンテンツのファイルは、ビデオ（mp4、SCORM）です。



機能	内容
参照	KnowBe4社が用意したコンテンツを参照します。このページに表示されるコンテンツでトレーニングに利用したいものをライブラリへ追加します。
ライブラリ	参照のページに表示されるKnowBe4社が用意したコンテンツの中から、トレーニングで選択肢に表示されるもの一覧を表示します。
ブランド化コンテンツ	コンテンツの最初と最後のページに自社オリジナルのページを追加します。
アップロードされたコンテンツ	NTT Comオリジナル動画コンテンツが登録されます。 自社オリジナルの動画コンテンツをアップロードして追加できます。

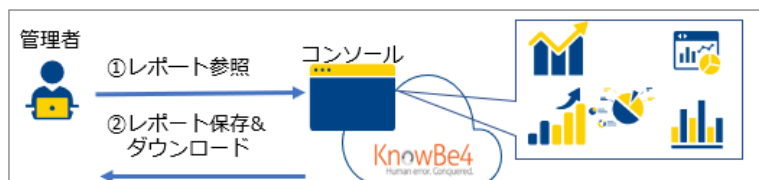
主なコンテンツの日本語タイトル数 ※2023年6月時点

カテゴリ	内容	数
ビデオ	主に5分以内の動画	233
トレーニング	動画+質問・テスト	101
ニュースレターとドキュメント	セキュリティに関する知識・話題の提供	69
ポスターとイラスト	メッセージ、イラストによる訴求	33
ゲーム	ゲーム形式のトレーニング	9
アセスメント	テストによるセキュリティ意識習熟度調査	2
モバイルファーストモジュール	モバイルデバイス利用に最適化	45
合計		492



### 3.5.9. レポート

- ・ レポートをグラフまたは表で表示します。
- ・ レポートタイプやユーザーグループ、日付範囲を指定して表示します。
- ・ レポートはファイルとしてダウンロードできます



機能	内容
レポート	① リスクスコアレポート ユーザーグループ、場所、最もリスクの高いユーザー別にリスクスコアを表示します。
18種類のレポートを表示します。	② グループとユーザーレポートカード 各グループやユーザーのリスクスコア、フィッシングの結果、トレーニングステータスを表示します。どのタイプのフィッシングメールにユーザーが不合格になりやすいかの判断に利用できます。
	③ フィッシング詐欺ヒット率レポート ユーザーがフィッシング攻撃にどれだけ脆弱であるかを表示します。
	④ 不合格の原因レポート フィッシングキャンペーン別の各不合格の原因の不合格数を表示します。
	⑤ フィッシング不合格率レポート フィッシングテストで不合格になったユーザーの割合を表示します。
	⑥ メールテンプレート送信レポート メールテンプレート別のクリックされた回数、不合格ユーザーの割合を表示します。
	⑦ フィッシングテンプレート別の不合格数レポート フィッシングキャンペーンおよびテンプレート別の各不合格の原因の不合格数を表示します。
	⑧ フィッシングアクティビティレポート フィッシングセキュリティテスト別の組織のフィッシングアクティビティについてのレポートを表示します。
	⑨ トレーニングアクティビティレポート 登録タイプ別に組織のトレーニングアクティビティに関するレポートを表示します。
	⑩ トレーニングステータス概要レポート ユーザーが登録しているコース数や、現在のトレーニング状況を、キャンペーン、コース、グループ別に表示します。
	⑪ キャンペーン別のトレーニングステータス トレーニングステータス（受講済み、進行中、未実施）別にユーザーのリストが表示されます。
	⑫ トレーニング比較レポート トレーニングを受けたユーザーと受けてないユーザーのフィッシング詐欺ヒット率およびリスクスコアを比較します。
	⑬ トレーニング時間レポート ユーザーがトレーニングに費やした時間数を表示します。
	⑭ セキュリティ意識レベルの実力評価レポート リスクスコア、ユーザー数等の経過時間変化別に、セキュリティ意識レベルの実力評価の結果を表示します。
	⑮ セキュリティカルチャー評価レポート リスクスコア、ユーザー数、ナレッジエリア、調査項目別に、セキュリティカルチャー評価の結果を表示します。
	⑯ フィッシングテストとトレーニングを受けてないユーザーのレポート トレーニングを割り当てられていないユーザー、割り当てられたトレーニングを開始していないユーザーのユーザー数を表示します。フィッシングテストを受けていないアクティブユーザー数も表示されます。
	⑰ ユーザー数とログインレポート コンソールのアクティブユーザー数、またはすべてのアクティブユーザーのログインアクティビティを表示します。
	⑱ ユーザー数別のフィッシング結果 フィッシング詐欺ヒット率または不合格の原因別のユーザー数を表示します。
保存されたレポート	レポート、スケジュール済レポートで保存されたレポートが表示されます。
スケジュール済レポート	レポートの作成をスケジュール設定します。
ダウンロードセンター	レポート、保存されたレポート、スケジュール済レポートでpdfまたはcsv形式で保存したレポートを表示。この画面からダウンロードします。

### 3.5.10. ダッシュボード

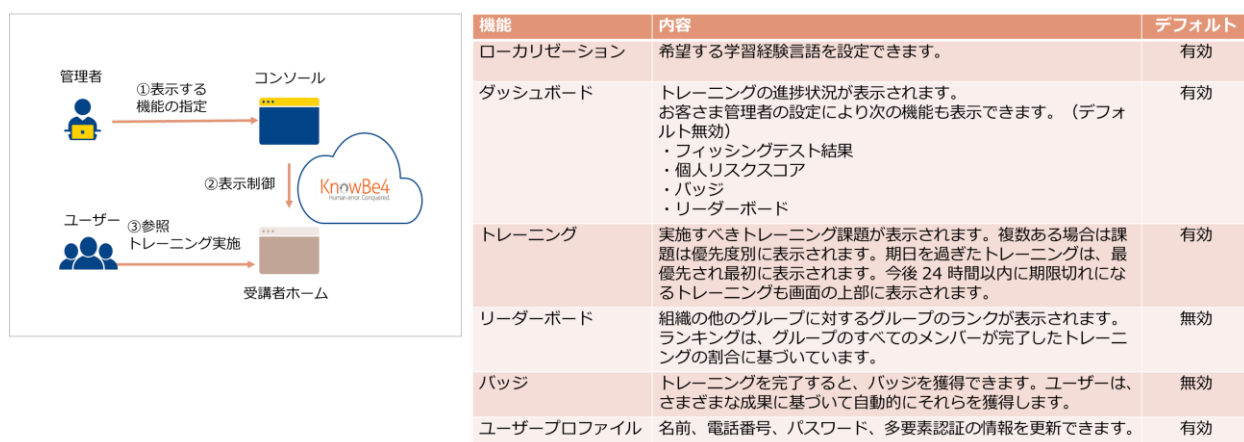
- ・ コンソールで利用できるいくつかの機能の概要が表示されます。
- ・ 組織のリスクスコア、フィッシング、トレーニング、Phish Alert ボタン、推奨ツールなどがあります。





### 3.5.11. 受講者ホーム

- ユーザーが教育トレーニングを行うサイトです。
- 表示する機能は、お客さま管理者がコンソールのアカウント設定で指定できます。



### 3.5.12. オリジナルコンテンツ

NTT Com オリジナルのコンテンツを、アカウント管理コンソールから各社に一括登録し提供します。

#### (1) 教育動画コンテンツ

- NTT Com の知見を活かしトレンドに沿った内容を定期的に追加し、コンテンツの充実化を図ります。
- 教育コンテンツは情報を「分かりやすく」「正確に」「記憶に残す」動画とし、理解度確認のためのク

イズをいれます。

- 業務時間中でも気軽に視聴ができる 3 分程度のものを制作し、提供します。

## (2) 訓練メール文案

- NTT Com の知見を活かしトレンドに沿った内容を定期的に追加し、コンテンツの充実化を図ります。

### 3.5.13. 設定サポート（オプション）

- お客さま管理者に代わり管理コンソールを設定し、初期設定や運用を代行します。

#### (1) 提供内容

- スタンダードプラン：設定項目を限定したプランです。
  - 初期設定から運用を含む設定項目を限定してパッケージ化した内容で、毎月提供します。
  - チケット数は利用 Seat 数により変動します。
    - ✧ 500Seat まで：2 チケット
    - ✧ 501～2000Seat：4 チケット
    - ✧ 2001Seat 以上：6 チケット
- カスタマイズプラン：お客さま管理者によるコンソール操作は不要のプランです。
  - 初期設定から運用を含む NTT Com の推奨する設定項目をパッケージ化した内容で、毎月提供します。
  - お客さま要件のヒアリングを行い、要件に応じて必要な月額チケット数を見積りします。
  - 月額チケット数は利用 Seat 数により変動します。
  - 設定項目や提供期間の変更等、個別対応（個別費用）も可能とします。
- ワンショットプラン：コンソール設定や操作は基本的にお客さま自身が行い、一部の設定のみを代行します。
  - お客さま要件のヒアリングを行い、要件に応じて必要な一括チケット数を見積りします。
  - 一括チケット数は利用 Seat 数により変動します。
  - 設定項目や提供期間の変更等、個別対応（個別費用）も可能とします。

#### (2) 設定項目

- スタンダードプランは、以下の設定項目で構成されるパッケージとして提供します。
- カスタマイズプランとワンショットプランでは、以下の設定項目より設定代行を希望される項目

を選択していただきます。

- 下記の設定項目以外の設定代行を希望される場合は、個別対応（個別費用）となります。

設定項目	内容	スタンダードプラン	カスタマイズ/ワンショットプラン
ユーザー登録	ユーザーアカウントを作成します。ユーザーをグループで管理したい場合は、グループを作成して対象グループに格納します。	○※	●
管理者権限設定	ユーザーに管理者権限を割り当てます。	—	●
グループへのセキュリティロール設定	グループにセキュリティロールを割り当てます。	—	●
KnowBe4側のホワイトリスト登録	KnowBe4から送信される訓練メールがスパム判定、ブロックされにくくするため、DKIM署名の設定を行います。	●	●
Phish Alertボタン設定	KnowBe4側でPhish Alertボタンの設定を行います。	—	●
受講者ホームのダッシュボード設定	受講者ホームに訓練メールのテスト結果、個人のリスクスコアを表示するように設定を行います。	—	●
トレーニングキャンペーン	6回/年、トレーニングキャンペーンを配信します。	●	●
フィッシングキャンペーン	12回/年、フィッシングキャンペーンを配信します。	●	●
レポート作成	トレーニングとフィッシングの各キャンペーン毎に、結果のレポートをPDFファイルおよびCSVファイルで送付します。	●	●
登録ユーザー情報の更新	ユーザー情報の更新（追加 / 削除 / グループ変更）を実施します。	○※	●

※スタンダードプランではグループ作成、グループ変更は行いません。

### (3) 提供仕様

#### ① 提供期間

- スタンダードプラン/カスタマイズプランの場合、設定サポート利用開始月から削除希望日まで毎月提供します。

#### ② 管理者権限設定

- 管理者権限を付与できるユーザーはスタンダードプランは1名、カスタマイズプランは最大50名とします。

#### ③ グループへのセキュリティロール設定

- 以下のセキュリティロールをグループに付与します。
  - A) ユーザー管理セキュリティロール：ユーザー / グループの「追加 / 編集 / 削除」が可能
  - B) キャンペーン参照セキュリティロール：トレーニング / フィッシングキャンペーン状況の確認、レポートのダウンロードが可能
  - C) コンテンツ管理セキュリティロール：トレーニングコンテンツ / フィッシングテンプレートの参照が可能
  - D) キャンペーン管理セキュリティロール：トレーニング / フィッシング関連のすべての操作が可能

#### ④ KnowBe4 側のホワイトリスト登録

- お客さま環境の設定につきましては、お客さまにて実施していただきます。

#### ⑤ Phish Alert ボタン

- Phish Alert ボタンの報告先はあらかじめ指定いただいたメールアドレス（最大 5）とします。  
※メーリングリストも登録可能です。
- Phish Alert ボタンのアプリケーション配布とインストールについてはお客さまにて実施していただきます。

#### ⑥ トレーニングキャンペーン

- キャンペーン 1 回につき、NTT Com が推奨する教育コンテンツ（3 本・計 20 分程度）を配信します。
- NTT Com が推奨するオリジナル動画やシリーズ動画などをエピソード順に配信します。
- 設定サポート利用開始月の翌月以降より提供開始します。
- 2 カ月に 1 回、曜日に関わらず以下の日程で 20 日間キャンペーンを設定します。

1月	2月	3月	4月	5月	6月
	5日9時から 25日18時まで		5日9時から 25日18時まで		5日9時から 25日18時まで
7月	8月	9月	10月	11月	12月
	5日9時から 25日18時まで		5日9時から 25日18時まで		5日9時から 25日18時まで

- キャンペーンに伴い、以下の通知メールを送付します。
  - 受講開始（キャンペーン開始時）：全員
  - リマインダー（キャンペーン終了 5 日前）：未受講者および受講中者
  - 受講終了（受講終了時）：受講終了者
- キャンペーン期間終了時点で未受講または受講中の対象者がいた場合、引き続きトレーニング受講は可能とします。

#### ⑦ フィッシングキャンペーン

- キャンペーン 1 回につき、NTT Com が推奨する訓練メール（1 通）を配信します。
- 配信月によっては、時節に応じた内容を含んだ訓練メールを配信します。
- 設定サポート利用開始月の翌月以降より提供開始します。

- 1カ月に1回、以下の指定日時にキャンペーンを設定します。

※10 時～13 時の時間帯は KnowBe4 のメンテナンス時間と重なることがあるため、キャンペーン配信時間に設定しません。

1月	2月	3月	4月	5月	6月
15日 9時10分	12日 13時20分	22日 15時00分	20日 9時30分	10日 16時40分	25日 14時10分
7月	8月	9月	10月	11月	12月
9日 17時10分	19日 9時50分	6日 13時40分	23日 9時20分	12日 14時10分	20日 15時50分

#### ⑧ レポート

- トレーニングとフィッシングのキャンペーン毎にレポートを提供します。(トレーニング 6 回/年、フィッシング 12 回/年)
  - トレーニングキャンペーンレポートは、3.5.8 レポートの「⑩キャンペーン別のトレーニングステータス」を提供します。
  - フィッシングキャンペーンレポートは、3.5.8 レポートの「⑧フィッシングアクティビティレポート」を提供します。
  - レポートの提供形式は CSV および PDF ファイルです。
  - トレーニングキャンペーンレポートは、20 日間のキャンペーン期間の結果を提供します。
  - フィッシングキャンペーンレポートは、配信日を含む 5 日間の結果を提供します。
  - トレーニングキャンペーンレポートはキャンペーン終了日から 5 営業日程度、フィッシングキャンペーンレポートは訓練メール配信日から 10 営業日程度で提供します。
- レポートはあらかじめ指定いただいたメールアドレス（最大 5）に、Biz ストレージファイルシェアで送付します。※メーリングリストも登録可能です。

#### ⑨ 登録ユーザー情報の更新

- 実施内容は、次のとおりです。お客さまからのご依頼により実施します。

	実施回数	管理者権限設定※	グループ変更	備考
スタンダードプラン	6カ月に1回まで	1名	-	実施回数に関わらずサービスメニューの料金に含まれています。
カスタマイズプラン	月 1 回まで	50名まで	●	実施回数に応じて料金変動します。

※更新作業時に管理者権限はリセットされるため再登録いたします。管理者権限設定の上限を超える分につきましては、お客様にて追加設定していただきます。

- 更新を希望される 3 営業日前までに、現行化したい内容を SAC 宛てにメールで提出いただきます。

ユーザー情報のリストは、新規申し込み時のヒアリングシートまたはユーザー登録情報シートで作成してください。(カスタマイズプランは、登録済ユーザーのグループ、管理者権限の設定も再設定します)

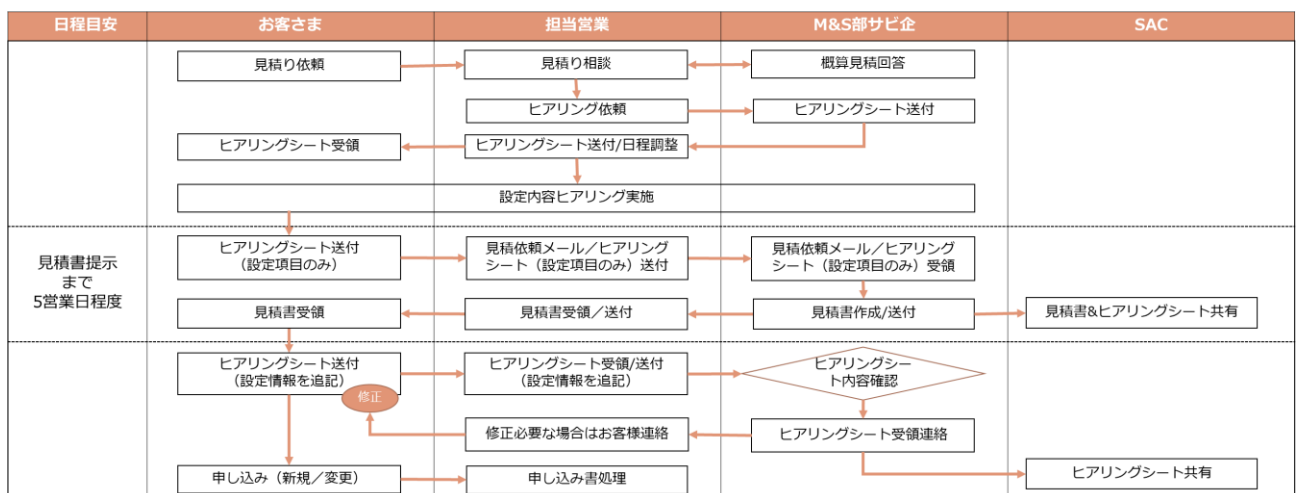
#### (4) 提供条件

- 共通
  - 設定内容によっては、お客さま情報の提示が必要になります。
  - SAC よりお客さまにファイルを送付する際は、Biz ストレージファイルシェアを使用します。Biz ストレージファイルシェアのパスワードについては、申込時にお客さまが指定された開通案内用パスワードを設定します。
  - トレーニング／フィッシングのキャンペーン配信対象およびレポートには、お客さまコンソールに管理用として登録されている弊社のアカウントも未実施の状態で含まれます。
  - 本サービスの契約を廃止した場合、設定サポート（オプション）も廃止とします。
  - 一度お申し込みいただいたチケットの削除・返金対応は行いませんのでご注意ください。追加は対応可能です。
  - 設定サポートで設定済みの内容をお客さまが管理コンソールから変更することはできません。
- スタンダードプラン
  - お申し込み後、SAC よりお客さまに次のファイルを送付し、ユーザー登録情報を記入していただきます。  
WAST 設定サポートユーザー登録情報.xlsx
  - お客さまよりユーザー登録情報をいただいた後、SAC がコンソールにユーザーを登録します。ユーザー登録情報をいただくタイミングによっては、登録が開通日に間に合わない場合があります。その場合は、開通日にはお客さま管理者のみ登録し、それ以外のユーザーについては情報をいただき次第登録します。
  - 利用中に Seat 数の増減が発生した際は、月額チケット数も変更となる場合があります。
- カスタマイズプラン／ワンショットプラン
  - 電話、メールにて設定内容や登録情報についての確認、ヒアリング、アドバイスをさせていただきます。
  - 利用中に Seat 数の増減が発生した際は、月額チケット数も変更となる場合があります。

- プラン変更／削除
  - プラン変更時は、現行化したい登録ユーザー情報を提出いただき、変更後のプランに該当する設定項目を登録しなおします。
  - カスタマイズプランからスタンダードプランに変更される際、設定されているグループ、管理者権限（新規申し込み時に設定される1名を除く）、セキュリティロールやトレーニングキャンペーン、フィッシングキャンペーンは削除します。Phish Alert ボタン設定、受講者ホームのダッシュボード設定は削除しません。
  - プラン削除時は、削除日以降に配信予定のトレーニングキャンペーンとフィッシングキャンペーンは削除しますが、それ以外の設定は削除しません。
  - 変更作業は、お申込みいただいてから変更開通希望日の間に行います。ユーザーの登録変更等を変更開通希望日当日に実施するものではありませんのでご注意ください。

#### (5) 見積もりフロー（カスタマイズプラン／ワンショットプラン）

- お客さまより見積り依頼がありましたら、M&S 部サビ企宛てに担当営業よりメールでご相談ください。
- 案件情報を確認後、概算見積りが必要な場合は M&S 部サビ企より担当営業に回答します。
- M&S 部サビ企がお客さまにヒアリングを行い、見積書（チケット枚数）を提示します。担当営業のヒアリング同席は任意です。
- M&S 部サビ企より担当営業経由でお客さまに次のファイルを送付します。
- ヒアリングシート：WAST 設定サポートヒアリングシート.xlsx
- 見積書：WAST 設定サポート見積書\_見積番号.pdf
- 設定サポート運用開始後に設定内容の変更が発生する際は、お申し込み時と同様のフローで、M&S 部サビ企宛てに担当営業よりメールでご相談ください。





### 3.6. 技術仕様

(1) セキュリティステートメントの抜粋 <[www.knowbe4.com/security](http://www.knowbe4.com/security)>

① コンプライアンス

- KnowBe4 製品は、FedRAMP Li-SaaS 認定を受けています。
- KnowBe4 製品は、SSAE18 SOC2 Type2 認定を受けています。
- KnowBe4 は、ANSI-ASQ 国際認定委員会(ANAB)認定認証者によって、国際標準化機構 27001(ISO 27001)ファミリーの様々な基準に対して監査を受けています。
  - ✓ 国際標準化機構 27001:2013 情報セキュリティ制御をカバーする規格
  - ✓ プライバシー情報管理に関する国際標準化機構 27701:2019 標準
  - ✓ 国際標準化機構 27017:2015 クラウド コンピューティング向けの情報セキュリティ制御を網羅する規格
  - ✓ 国際標準化機構 27018:2019 データ プロセッサ用パブリック クラウドで PII を保護する標準

② データ処理とプライバシー

- KnowBe4 は、欧州連合(EU)の一般データ保護規則 2016/679(GDPR)の遵守を維持しています。

③ データの暗号化

- KnowBe4 は、AWS を使用して転送時 (TLS) と保存時のデータ暗号化 (AES-GCM 256) をしています。

④ データセンターの場所

- 現在、米国、ヨーロッパ、カナダの AWS データセンターで運営しています。データセンターの場所は本サービスでは選択できません。
- 本サービスでは、米国のデータセンターを利用します。

⑤ データのバックアップと保存

- KnowBe4 は、データベースバックアップを 1 年間と監査およびアプリケーションログを 3 年間それぞれ AWS 内に保存します。
- 直ぐに開示できるログは Datadog に複製格納している 30 日分です。

⑥ 意識とトレーニング

- すべての KnowBe4 の従業員は、採用時および少なくとも毎年 1 回は、必須のセキュリティ意識と



プライバシートレーニングを実施します。少なくとも月に 1 回は、継続的にフィッシングやソーシャルエンジニアリングのテストを実施しています。

#### ⑦ ビジネス継続性/災害復旧

- 障害が発生した場合、自動化されたプロセスが実行され、追加の一時的なシステムをオンラインにしたり、既存のシステムを新しいシステムに切り替えたりします。自動化は KnowBe4 アーキテクチャに組み込まれているため、システムの監視、更新、修正アクションは、ダウンタイムなしで必要に応じて実行できます。

#### ⑧ ログと監視

- KnowBe4 は、すべてのシステムから監査ログとアプリケーションログを収集します。これらのログは、ログを生成するシステムとは別の、集中ログ機能に暗号化されて保存されます。ログエントリは、監査証跡の業界標準に沿ったものです。KnowBe4 は、過去のシステム活動を調査するビジネス目的のために、これらのログを 3 年間保持します。

#### ⑨ 脆弱性管理

- KnowBe4 情報セキュリティチームは毎月 Web アプリケーションの脆弱性スキャンを実行します。優先度による対応スケジュールは以下になります。

CVSS スコア	7.0 - 10.0	4.0 - 6.9	1.0 - 3.9	0 - 0.9
修復タイムライン	< 2 週間	< 4 週間	< 6 ヶ月	随意

### (2) 機能と性能

#### ① 性能目標

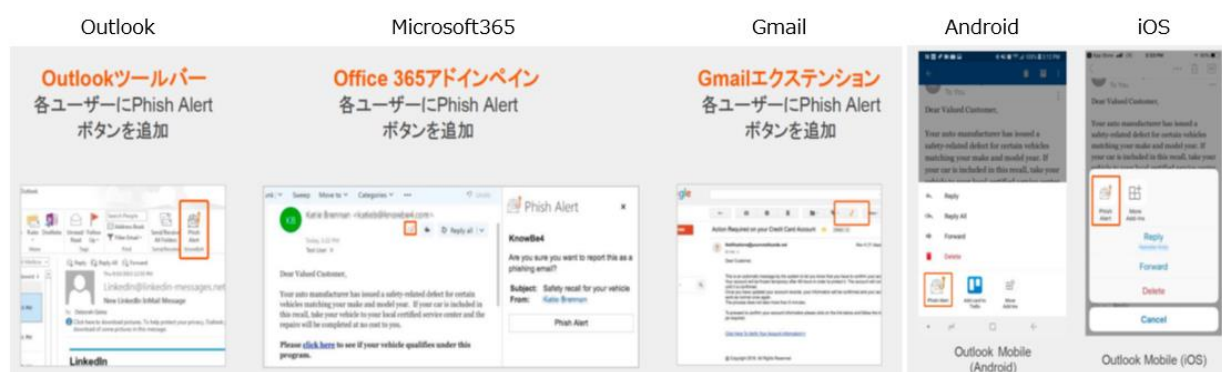
- トレーニングコンテンツの配信は Amazon CloudFront のエッジロケーションより低レイテンシーで配信されています。上限等は設定されていません。また、コンテンツ自体も、新規のコンテンツについては HTTP Live Streaming にて配信を行っており、回線状況に応じて異なる解像度のファイルを配信しています。

#### ② ユーザーデータの保管

- コンソール上にあるユーザーの履歴は、契約が終了してコンソールを削除する場合やお客さま側で手動で削除しない限り、残り続けます。

### (3) Phish Alert Button (PAB)

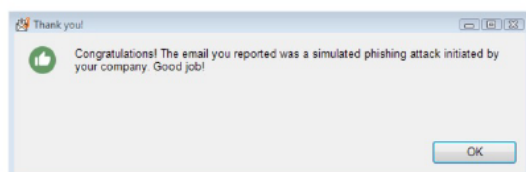
- ユーザーが Phish Alert Button (PAB) でメールを報告する場合、OK 押下時にユーザー側の PAB で訓練メールかどうかを判定して、KMSAT サーバー側に結果を送ります。コンソールではその結果をキャンペーンの結果の画面で個人別に表示します。
- PAB のインストールは、大別して、MSI ファイルでのインストール、Microsoft 365 や Google Workspace のアドインとしての配信のいずれかになります。M365 や GSuite の配信は中央からの配信です。ユーザーは介在しません。MSI はユーザーが自力でインストールするか、配信ツールを利用して管理者が中央から配布するかのどちらかになります。



- Phish Alert Button のクリックは、模擬フィッシングの場合と実際のフィッシング攻撃メールに対しての場合で、ポップアップする画面の内容が変わり、ユーザーに即座にフィードバックすることができます。

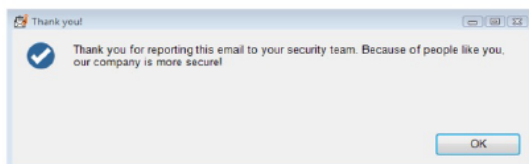
### 日本語でカスタマイズ可能

模擬フィッシングセキュリティテストで Phish Alert ボタンをクリックしたとき



おめでとうございます！このメールは訓練のために送信されたフィッシングメールでした。引き続き、不審メールの報告にご協力をお願いします。不審メールを報告いただきありがとうございます。

実際のフィッシング攻撃メールに対して Phish Alert ボタンをクリックしたとき



メールの内容はセキュリティチームにて確認させていただきます。リンクや添付ファイルをクリックしないようにお願いします。万一、既にクリックしてしまった場合は、速やかにお知らせください。

## 3.7. サービス品質

本サービスは SLA は定めません。

### 3.8. 提供地域

日本契約を対象としユーザーの利用地域に制限はありません。また、情報収集するサーバーの場所を指定することはできません。

## 4. お客さま事前同意・制限事項

### 4.1. サービスの価格

基本サービスのKMSATはSeat数単位での月額料金とし、ご利用のSeat数により価格が決定します。オプションサービスの設定サポートは、チケット単位での課金とし、設定サポートの内容により必要なチケット数は異なります。

### 4.2. お申し込み

#### 4.2.1. 申込方法

- 新設、変更、廃止、簡易変更の申込は、申込内容のパターンによって、申込方法が異なります。
- Webサイトからのお申し込みの場合は、NTT Com の法人向けモバイル・ICT サービス注文サイト「ドコモビジネスオンラインショップ」から注文します。
- 申込書でお申し込みの場合は、当社営業担当または、ドコモビジネスコンタクトセンターに注文します。
- 記載変更やキャンセルは、開通案内の送付前（利用開始希望日の1営業日前に開通案内を送付します）まで受け付けます。廃止の場合は都度ご相談となります。

申込パターン	備考	Webサイト (ICT Business Mall)	申込書
新設	Webサイトからの設定サポートオプション申し込みは、スタンダードプランのみです。	●	●
変更	料金変更が発生する次の項目に対応します。 ・Seat数の変更 ・設定サポートの変更	-	●
廃止	解約時は廃止申込が必要です。	-	●
簡易変更	料金変更が発生しない、契約者情報（ドメイン）の変更に対応します。	-	●

## 4.2.2. 申込書

- ・ 新設、変更、廃止、簡易変更の申込内容は次の項目とします。
- ・ ご契約者情報の変更（譲渡/改称/継承等）は、簡易変更申込書で対応します。

●：あり、－：なし、○：Web 申込ではなし

区分	申込項目	申込単位	値	新設	変更	廃止	簡易変更	契約管理
※申込書は、「お客様基本情報」	ご契約者情報	お客番号 (N番)	契約	N+数字9桁	-	●	●	●
	契約者名	契約	文字列	●	●	●	●	●
	契約者住所	契約	文字列	●	●	●	●	●
	契約担当者名	契約	文字列	●	●	●	●	●
	契約者電話番号	契約	数字、ハイフン要	●	●	●	●	●
	メールアドレス	契約	文字列	●	●	●	●	●
	請求書送付先 (会社名/住所/担当者名/電話番号/メールアドレス)	契約	文字列	●	-	-	-	-

区分	申込項目	申込単位	値	新設	変更	廃止	簡易変更	契約管理
商品情報	お申込日	契約	年月日	●	●	●	●	●
	ご利用開始希望日	契約	年月日	●	●	●	-	●
	アカウント名	契約	文字列 (半角英数字記号)	●	●	●	●	●
	ドメイン	契約	文字列0~255文字 (ex. ntt.com)	●	●	●	●	●
	管理者メールアドレス	契約	文字列	●	-	-	-	●
	管理者名	契約	文字列 (半角英数字)	●	-	-	-	●
	会社住所	契約	文字列 (半角英数字記号)	●	-	-	-	●
	契約Seat数	Seat	0~999999	●	●	-	-	●
	設定サポートのご利用プラン	契約	スタンダード/カスタマイズ/ワンショット/ 利用しない	○	●	-	-	●
	設定サポート見積書番号	契約	文字列	○	●	-	-	-
	設定サポート月額チケット数	チケット	0~9999	●	●	-	-	●
	設定サポート一括チケット数	チケット	0~9999	○	●	-	-	●
	開通案内用パスワード (設定サポートのレポートダウンロードでも利用)	契約	半角英数字8~10桁 (半角文字の英小文字、英大文字、数字の3種類の文字をすべて利用)	●	●	-	-	●
	設定サポートの変更	契約	変更なし/プラン追加/プラン変更/チケット数変更/プラン削除	-	●	-	-	●
	追加/変更後のプラン	契約	スタンダード/カスタマイズ/ワンショット/ スタンダード⇒カスタマイズ/ カスタマイズ⇒スタンダード	-	●	-	-	●

## 4.3. 標準開通日

- ・ 標準開通日は次の日程です。
- ・ 当社が申込を受理し、不備が無いことを確認された時点から起算した日数となります。尚、当日 15 時を過ぎた場合は翌営業日受付の扱いとなります。

申込種別	申込項目	標準開通日	納期の条件
新設	設定サポートなし	16営業日	開通日は営業日
	設定サポートあり	21営業日	同上
廃止		5営業日	廃止日は営業日以外も可。廃止日も営業日として標準開通日をカウントします
変更	・ Seat数の変更 ・ 設定サポートのプラン追加 ・ 設定サポートのプラン変更 ・ 設定サポートのチケット数変更 ・ 設定サポートのプラン削除	16営業日	変更日は営業日
簡易変更	・ 会社名変更 ・ ドメイン変更	16営業日 (目安)	申込書に希望開通日はなく、また開通案内も送付しません。左記の標準開通日は目安です。

#### 4.4. 開通案内・配布同梱物

- 新設申し込み、変更申し込みの場合に開通案内を発行します。
- 廃止申し込み、簡易変更申し込みの場合は開通案内等を発行しません。
- 送付物は、開通案内が BOX サービス、キャンペーンレポートが NTT コミュニケーションズの Biz ストレージファイルシェアサービスを利用して送付します。次の手順でファイルを受領していただきます。

- ① お客さまへ送信元が、次のメールアドレスからメールが届きます
  - 開通案内 : wa-customer@ntt.com
  - キャンペーンレポート : Biz Storage File Share <admin@sharestage.com>
- ② お客さまは、メール本文の URL をクリックして、BOX サービスまたは Biz ストレージファイルシェアサービスの Web サイトへアクセスします
- ③ ファイルダウンロードには、申込書に記載の開通案内用パスワードを入力します

- 各お申し込みで送付するものは次のものです。

申し込み内容	新設	変更	簡易変更	廃止
開通案内（ご利用内容のご案内）	●	●	-	-
KnowBe4コンソールパスワード設定依頼	●	-	-	-
トレーニングキャンペーンレポート ※1	○	○	-	-
フィッシングキャンペーンレポート ※1	○	○	-	-

※1 トレーニングキャンペーンレポート、フィッシングキャンペーンレポートは、設定サポート（オプション）をお申し込みのお客さまのみに送付します。

- キャンペーンレポートのファイル名は、次の命名規則です。
  - トレーニング : お客様番号\_YYYY 年 MM 月トレーニングキャンペーンレポート  
(ex. N123456789\_2022 年 01 月トレーニングキャンペーンレポート)
  - フィッシング : お客様番号\_YYYY 年 MM 月フィッシングキャンペーンレポート  
(ex. N123456789\_2022 年 01 月フィッシングキャンペーンレポート)
- 管理者マニュアル、ユーザーマニュアルはサポートサイト（開通案内に URL を記載しています）からダウンロードしてください。
- よくあるご質問はサポートサイトに掲載しています。

## 4.5. 受付業務

### (1) 問い合わせ

- セキュリティアドバイザリーセンターにて、お客さまからのお問い合わせを受け付けます。

窓口	受付時間	手段	内容
セキュリティアドバイザリーセンター (SAC)	平日(年末年始除く) 9:00~17:00	問い合わせフォーム メール 電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの内容に関する問い合わせ</li> <li>コンソール画面の操作方法に関する問い合わせ</li> <li>申込内容の変更に関する問い合わせ</li> <li>コンテンツに関する問い合わせ</li> </ul>

- お問い合わせには次の情報が必要です。この情報が一致することをもって、正当な権限に基づくお問い合わせや申請であることを認証します。正当な権限のないお問い合わせや申請は受け付けられません。

問い合わせ情報	例	備考
1.お客様番号 (N番)	N+数字9桁	開通案内に記載しています。
2.契約者名 (会社名)	〇〇株式会社	
3.ドメイン名	ntt.com	
4.問い合わせ内容		
5.お客様名		
6.メールアドレス		
7.電話番号		

### (2) 故障対応

- セキュリティアドバイザリーセンターにて、お客さまからの故障のお問い合わせを受け付けます。

窓口業務	受付時間	手段	内容
故障対応	平日(年末年始除く) 9:00~17:00	問い合わせフォーム メール 電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様コンソールの操作不具合に関する対応</li> <li>ユーザー利用機能不具合に関する対応</li> </ul>

- 故障のお問い合わせには次の情報が必要です。この情報が一致することをもって、正当な権限に基づくお問い合わせや申請であることを認証します。正当な権限のないお問い合わせや申請は受け付けられません。

問い合わせ情報	例	備考
1.お客様番号 (N番)	N+数字9桁	開通案内に記載しています。
2.契約者名 (会社名)	〇〇株式会社	
3.ドメイン名	ntt.com	
4.故障/不具合の内容		
5.発生時間	2022年4月1日 10:00頃	
6.お客様名		
7.メールアドレス		
8.電話番号		

## 4.6. 工事・故障通知

- 計画工事の通知は、事前にサポートサイトに掲載します（お客さまがサポートサイトにてメール通知設定された場合は、掲載時にメール通知されます）。
- 緊急工事や故障の通知は、サポートサイトに掲載します（お客さまがサポートサイトにてメール通知設定された場合は、掲載時にメール通知されます）。

## 4.7. 請求方法

- 本サービスでは、単独の契約番号（N 番）を発行し、その N 番あてに請求します。
- 利用料が 0 円の項目は表示されません。
- 税区分は、月額料金は合算、一括請求は個別の計算を行います。
- 例：請求書表示項目イメージ  
契約 Seat 数 x100、設定サポート月額チケット×2 チケット、設定サポート一括チケット x 4 チケットの場合

ご利用料金内訳名	金額（円）	税区分	ご利用期間等のお知らせ
[WideAngle 教育&メール訓練]			
基本サービス（KMSAT）利用料	50,000	合算	2月21日～2月28日ご利用分です
設定サポート月額チケット料	20,000	合算	2月ご利用分です
設定サポート一括チケット料	40,000	合算	
消費税等	***		

## 4.8. 重要説明事項

重要事項を記載します。その他利用規約の内容を遵守いただきます。

### 4.8.1. ライセンスについて

- 「KnowBe4 サービス利用規約」とは KnowBe4 サービスで定める Terms Of Service と Privacy-Policy のことをいい、契約者は本サービスのうち、KnowBe4 サービスの利用にあたり、KnowBe4, Inc と直接 KnowBe4 サービス利用規約に基づき契約を締結するものとします。
- KnowBe4 サービスに関して、本規約に定めていない提供条件については、KnowBe4 サービス利用規約の定めるところによります。
- なお、KnowBe4, Inc は、KnowBe4 サービスの変更ならびに適用される法律の変更に伴い、KnowBe4 サービス利用規約を適宜変更することができるものとし、KnowBe4 サービスに関して本規約に特段



の定めがない限り、KnowBe4 サービス利用規約を適用されるものとします。

URL: <https://www.knowbe4.com/terms>

#### 4.8.2. 品質について

- 本サービスは、SLA（Service Level Agreement）を規定しません。

#### 4.8.3. アクセス回線について

- 本サービスに接続をするためのインターネット回線については、お客さまにてご準備ください。回線にかかる費用（ISP 料金を含む）は、本サービスとは別に発生し、ご利用になった通信会社から利用料金が請求されます。

#### 4.8.4. 最低利用期間

- 本サービスは最低利用期間を設けておりません。廃止申込までのご利用となります。

#### 4.8.5. 料金について

- 本サービスの料金は利用規約 別紙 1 料金表に記載します。
- 料金は月額料金とし、オプションの設定サポートの一括チケットは利用開始月に一括料金の請求とします。同一月内に利用の開始及び契約の解除があった場合は、当該月の利用料は発生します。
- サービスの数量の変更があった場合、当該月の月額料を日割りします。
- 契約の解除およびサービスの廃止があった月の月額料は、契約解除および廃止した時点の数量をもとに当該月の利用料を日割り計算いたします。オプションの設定サポートは日割りいたしません。
- お客さま都合により本サービス開通日までにご利用のご案内をお受取になれなかった場合は、本サービスの料金の返還はいたしません。

#### 4.8.6. 提供中止

- 当社は、災害・広域停電・インターネット障害・パンデミック等の事態が発生し、本サービスを提供することが困難な場合は本サービスの一部又は全部の提供を中止することがあります。

#### 4.8.7. 契約の成立

- 契約の成立は、お客さまからお申し込みを頂いた日をもって成立するものとさせていただきます。ただし、そのお申し込みの不備がある場合等、お承りできない事があります。また、お承りのご連絡は、

ご利用開始時に通知する『ご案内』をもって代えさせていただきます。

#### 4.8.8. 契約の解除

- お客さまが本サービスの利用規約に記載のお客さまの義務の規定に違反したとき、当社は契約を解除することがあります。

#### 4.8.9. 免責

- 当社は本サービスを現状有姿で提供するものであり、契約者は、当社が本サービスについて正確性、実現性、市場性、有用性、特定目的適合性、有効性を保証するものではないことを了承し、契約者の責において本サービスを利用するものとします。
- 当社は、本規約の変更等により契約者が本サービスを利用するにあたり当社が提供することとなっている設備、端末等以外の設備、端末等の改造又は変更（以下、この条において「改造等」といいます。）を要する場合であっても、その改造等に要する費用については負担しません。

#### 4.8.10. サービスの廃止

- お客さまからの廃止申込により本契約は終了し廃止されます。

### 4.9. 留意事項

#### 4.9.1. ご利用について

- 本サービスのご利用にあたり、お客さまの既存環境に合わせてご利用いただく必要があります。お客さまのクライアント端末やプロキシの設定変更、ファイアウォールの許可、証明書のインストール等、お客さまにて設定の変更を行い本サービスの使用環境の準備をお願いいたします。また、お客さま既存環境の設定変更についてはサポート外となります。本サービスのご利用にあたっては、お客さまご自身で必要に応じてオプションのアプリケーションのインストールおよび開通確認を行っていただきます。
- 専用アプリケーションがインストールされたお客さま端末および既に端末にインストールされている他のソフトウェアに悪影響を及ぼさないこと、またその他何らかの不具合が発生しないことを保証いたしません。不具合が発生した場合には別の端末でご利用いただくか、アプリケーションをアンインストールいただきます。
- 本サービスのご利用にあたっては、お客さまご自身で、本サービスのコンソールにて各種設定を行っていただきます。

- サービス提供機能、画面表示内容については定期的にバージョンアップが行われます。このバージョンアップは自動で適用が開始され、適用を停止することはできません。
- 本業務の中で発生した著作物に関する著作権は NTT コミュニケーションズに帰属します。お客様の内部使用に限って利用は可能ですが、関連会社以外の第三者に配布・公開はできません。

#### 4.9.2. 注意事項について

- 開通案内は、送信元が “wa-customer@ntt.com” からメール通知が届きますので、このドメインからのメールが受信でき、かつこのドメインからファイルがダウンロードできるようにしてください。
- 開通案内をダウンロードする際のパスワードは、お申し込み時にお客さまに記載いただいたものを使用し当社から通知は致しません。パスワードをお忘れの場合は、本サービスのセキュリティアドバイザリーセンターまでお問い合わせください。
- セキュリティアドバイザリーセンターからメール送付する際にファイルを添付する場合は、開通案内に記載のパスワードを利用します。
- 同業者様からのお申し込みはお断りすることがあります。あらかじめご了承ください。

## 5. お問い合わせ連絡先

本サービスのお問い合わせについては、ベストエフォートで対応しており、お問い合わせ内容により、翌営業日対応となることがあります。

内容	受付窓口	連絡先	受付時間
お申し込みWebサイト	NTT Comの法人向けモバイル・ICTサービス 注文サイト 「ドコモビジネスオンラインショップ」	<a href="https://www.onlineshop.docomobusiness.ntt.com/">https://www.onlineshop.docomobusiness.ntt.com/</a>	24時間365日
ご利用開始前の サービスのお問い合わせ	ドコモビジネスコンタクトセンター	電話：0120-003300 <a href="https://dm.ntt.com/jp_inq_1295_17reg">https://dm.ntt.com/jp_inq_1295_17reg</a>	平日(年末年始除く) 9:00～17:00
ご利用開始後の サービスのお問い合わせ	セキュリティアドバイザーセンター	電話：0120-525-279 E-Mail：wa-st-support@ntt.com お問い合わせフォーム： <a href="https://support.ntt.com/wideangle-st/inquiry/search">https://support.ntt.com/wideangle-st/inquiry/search</a>	平日(年末年始除く) 9:00～17:00
料金に関するお問い合わせ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 <a href="https://www.ntt.com/b-charge">https://www.ntt.com/b-charge</a>	平日(年末年始除く) 9:00～17:00
サービス情報サイト	NTT Comお客様サポートサイト	<a href="https://support.ntt.com/wideangle-st">https://support.ntt.com/wideangle-st</a>	24時間365日

## 6. 用語集

本書で使われる用語と略語です。

No	用語	定義
1	KnowBe4	セキュリティ意識向上トレーニング/Security Awareness Trainingを提供する会社名であり、サービス名です。
2	KMSAT	Kevin Mitnick Security Awareness Trainingの略称。セキュリティ教育とフィッシングメール訓練機能のある基本サービス名です。
3	Phish Alert	ユーザーがお客さま管理者へメール通知するアプリケーションです。OutlookのツールバーやMicrosoft 365やGoogle Workspace のブラウザヘアドインします。
4	PAB	Phish Alert Buttonの略称。Phish AlertアプリケーションのGUIのボタンです。
5	PhishER	Phish Alertボタンで報告された不審メールのトリアージを行うオプションサービスです。提供検討中です。
6	アカウント管理コンソール (Account Management Console)	NTT ComがKnowBe4サービスを運用するために利用するWebサイトのコンソールです。
7	コンソール (Console)	お客さま管理者がKnowBe4サービスを利用するWebサイトのコンソールです。セキュリティ教育のトレーニングやフィッシングメール訓練の設定や、ユーザーの学習状況を確認します。
8	受講者ホーム (Learner Experience)	ユーザーがセキュリティ教育のトレーニングを実施する際に利用するWebサイトです。
9	キャンペーン	ユーザーへ実施するセキュリティ教育やフィッシングメール訓練のイベントです。
10	ASAP	Automated Security Awareness Programの略称。自動化セキュリティ意識向上プログラムを作成する機能です。
11	セカンドチャンス	Outlook および Microsoft 365 (以前の Office 365) 用のツールで、メール内の URL をクリックまたはメールからダウンロードした添付ファイル内の URL をクリックした時に、Web サイトにアクセスする前にユーザーに確認を求めます。
12	SCORM (スコーム)	Sharable Content Object Reference Model (共有可能なコンテンツオブジェクト参照モデル) の略称で、eラーニングにおける共通化のための標準規格です。

## 改訂履歴

バージョン	主な変更	日付
1.00	初版作成	2022 年 3 月 28 日
1.01	3.4 提供条件にライセンスの条件を追加 認証アプリケーションをサポートから推奨に文言変更 提供条件にポリシー配布の記載追加 提供条件に繰り返しの利用を禁止する条件を追加	2022 年 6 月 1 日
1.02	3.4 クライアント動作環境のアプリケーションを一部削除 4.2.1、5 法人コンタクトセンタの名称と連絡先と受付時間を変更	2022 年 7 月 1 日
1.03	3.3 設定サポートのメニュー内容更新 3.5 ビッシング機能廃止 3.5.9 レポートの種類 16 から 18 に修正 3.5.12 設定サポート（オプション）追加 4.3 標準開通日に新設（設定サポートあり）追加	2022 年 8 月 9 日
1.04	3.3 設定サポートのメニュー内容更新 3.4 提供条件に Phish Alert ボタンの条件を追加 3.5.12 設定サポート（オプション）追加 4.2.2 申込書の開通案内用パスワードの英大文字は必須を削除 4.4 開通案内・配布同梱物にキャンペーンレポートの内容を追加	2022 年 10 月 5 日
1.05	3.5.3 物理 QR コード機能を追加	2023 年 1 月 11 日
1.06	3.5.13 設定サポート（オプション）に簡易フルアウトソーシング追加 フィッシングキャンペーンの設定時間変更 見積りフロー変更	2023 年 3 月 8 日
1.07	3.5.13 設定サポート（オプション）のレポート送付先変更 登録ユーザー情報の更新に追記 4.2.2 申込書に設定サポート見積書番号を追加	2023 年 4 月 3 日
2.00	3.3、3.5.13、4.2、4.3、4.7、4.8.5 設定サポートの月額料金プラン追加 と内容の更新 3.5.8 MODESTORE のコンテンツ情報の更新 5.料金に関するお問い合わせ先の連絡先メールアドレスを URL に変更	2023 年 7 月 3 日
2.01	3.4 SCORM ファイルパッケージの要件で、2 <sup>nd</sup> 、3 <sup>rd</sup> バージョン対象外に変更 3.4 仕様変更による管理者機能の追加 4.2.2 開通案内のパスワードルール変更 4.7 10 月請求（9 月利用分）から消費税の個別計算を合算に変更 5 ICT Business Mall の URL 訂正	2023 年 11 月 15 日
2.02	4.2.1、5 ICT Business Mall をドコモビジネスオンラインショップに変更	2024 年 6 月 4 日

