

IBM クラウド・サービス記述書

IBM SmarterCloud for Social Business

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス

「クラウド・サービス」オファリングについては、以下に記載されていますが、一部使用許諾されたオファリングの「注文関連文書」で指定されています。「注文関連文書」は、提供されている「見積書」およびお客様が受領し「クラウド・サービス」の開始日および期間、ならびに請求の開始時期を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM SmarterCloud for Social Business

IBM は、これらのサービスを、プリパッケージ・プラン、スタンドアロン・サービス、またはアドオンとして提供します。

1.1.1 統合 (バンドル) された IBM SaaS オファリング

Engage Advanced	SmarterCloud Connections、SmarterCloud Meetings、SmarterCloud Notes、Traveler for SmarterCloud Notes、SmarterCloud Docs、モバイル・アプリケーション、ゲスト・アクセス
Engage Standard	SmarterCloud Connections、SmarterCloud Meetings、モバイル・アプリケーション、ゲスト・アクセス

1.1.2 スタンドアロンの IBM SaaS オファリング

- SmarterCloud Connections
- SmarterCloud Meetings
- SmarterCloud Notes
- SmarterCloud Notes Entry
- SmarterCloud iNotes
- SmarterCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmarterCloud Engage Advanced

- SmarterCloud Connections のすべての機能
- インスタント・メッセージ - 個人やグループとのリアルタイムのコミュニケーションで、お客様の連絡先担当者が対応可能であることを確認できます。また、カスタマイズされたグループおよび連絡先情報を作成することができます。ブラウザおよびダウンロード可能なリッチ・クライアントの両方で使用可能です。
- Web 会議 - いつでも利用可能で、オンデマンドでの予約が不要な電子ミーティング・ルームを通じたオンラインの Web ミーティング機能です。アプリケーションとデスクトップの共有、複数のプレゼンター、投票、チャットがサポートされています。社外の出席者との最大 200 人の会議を開催します。社内会議については、社内のすべての参加者のサブスクリプションが必要になります。
- Docs - ワード・プロセッシング・エディター、スプレッドシート・エディター、およびプレゼンテーション・エディター機能が提供され、リアルタイムの共同編集とともに、IBM SmarterCloud Connections のファイル・バージョン管理による、状況に即したコメント投稿およびディスカッションがサポートされています。
- SmarterCloud Notes - デスクトップおよび Web ベースのメールおよびカレンダーで、統合されたインスタント・メッセージ、スパムやウイルスからの保護、およびハイブリッド統合のサポートが含

まれています。「IBM SaaS」ユーザーごとに、25 ギガバイトのメールボックス容量が割り当てられます。

- **Traveler for SmarterCloud Notes** – サポート対象のモバイル・デバイスに対する、メール、カレンダー、および連絡先情報の配信機能です。サポート対象デバイスの電子メール、電子カレンダー、および電子的な連絡先情報について、双方向で、プッシュ、手動、またはスケジュールに基づく同期処理をサポート。
- **IBM Connections、IBM Meetings および IBM Sametime** 向けのモバイル・アプリケーション
- **ゲスト・アクセス** - ゲストを招待する機能です。このゲストは、サービスのソーシャル・コラボレーションおよびミーティング機能のサブセットにより、共有されたコンテンツについて協力して作業することができます。

1.1.4 IBM SmarterCloud Engage Standard

- **SmarterCloud Connections** のすべての機能
- **インスタント・メッセージ** - 個人やグループとのリアルタイムのコミュニケーションで、お客様の連絡先担当者が対応可能であるかを確認できます。また、カスタマイズされたグループおよび連絡先情報を作成することができます。ブラウザおよびダウンロード可能なリッチ・クライアントの両方で使用可能です。
- **Web 会議** - いつでも利用可能で、オンデマンドでの予約が不要な電子ミーティング・ルームを通じたオンラインの **Web** ミーティング機能です。アプリケーションとデスクトップの共有、複数のプレゼンター、投票、チャットがサポートされています。社外の出席者との最大 200 人の会議を開催します。社内会議については、社内のすべての参加者のサブスクリプションが必要になります。
- **IBM Connections、IBM Meetings および IBM Sametime** 向けのモバイル・アプリケーション
- **ゲスト・アクセス** - ゲストを招待する機能です。このゲストは、サービスのソーシャル・コラボレーションおよびミーティング機能のサブセットにより、共有されたコンテンツについて協力して作業することができます。

1.1.5 SmarterCloud Connections

- **ソーシャル・ダッシュボード** - アプリケーションおよびミーティングにアクセスできる、お客様のソーシャル・ビジネス・ネットワークの単一ビュー、ならびに進行中の作業項目、サポート・フォーラム、プロフィール、およびストレージ情報にアクセスするための、イベントとコンテンツのビューが含まれます。
- **ピープル (人々)** - お客様の組織内外のビジネス・ネットワーク全体にわたって、お客様のプロフィールおよび連絡先を管理します。
- **ファイルの保存および共有** - 集中型のライブラリーにファイルをアップロードし、保存する機能です。これにより、ファイルに対するアクセスを、非公開とするか、または閲覧者もしくは作成者として個別のユーザーもしくはグループと共有できるようにするかを管理できます。ファイルに関する、更新、バージョン履歴、コメント、ダウンロード履歴、タグ付け、およびチェックイン/チェックアウト等の情報が提供されます。デスクトップからクラウドへのファイル転送をサポートするプラグインをダウンロードできます。
- **コミュニティ、ブログ、および Wiki** - 以下を行うための機能です。ファイル、アクティビティ、ブックマークを共有する人々と共同で作業する。独自にアクセス許可が設定される新しいコミュニティの作成と共有を実行する。複数のコミュニティにわたってコンテンツを検索する。コミュニティに電子メールを送信する。コミュニティの調査を作成および管理する。Wiki、ブログ、ideation blog、およびディスカッション・フォーラムを作成する。
- **アクティビティ** - あるトピックやミーティングに関連した、要実施項目、情報、および作業の進捗確認などのタスク管理のためのチーム・スペースです。
- **インスタント・メッセージ** - 個人やグループとのリアルタイムのコミュニケーションで、お客様の連絡先担当者が対応可能であるかを確認できます。また、カスタマイズされたグループおよび連絡先情報を作成することができます。

- IBM Connections および IBM Sametime 向けのモバイル・アプリケーション
- ゲスト・アクセス - ゲストを招待する機能です。このゲストは、サービスのソーシャル・コラボレーションおよびミーティング機能のサブセットにより、共有されたコンテンツについて協力して作業することができます。

1.1.6 IBM SmarterCloud Meetings

いつでも利用可能で、オンデマンドでの予約が不要な電子ミーティング・ルームを通じたオンラインの Web ミーティング機能です。アプリケーションとデスクトップの共有、複数のプレゼンター、投票、チャットがサポートされています。本サービスでは、最大 14 人の参加者、または最大 199 人の出席者を含む会議の開催を購入することができます。本サービスはまた、Enterprise Deployment として購入することもできます。その場合は、社内の参加者には、本サービスのサブスクリプションが必要となります。すべての会議では、お客様の社外からの出席者に対して制限が設けられていません。

1.1.7 IBM SmarterCloud Notes

- クラウド内の IBM Notes クライアント (ソフトウェアのダウンロードを含みます。) および Web ベースの電子メール、カレンダーならびに連絡先情報。先行入力によるアドレス指定、カスタマイズされたメール・フォルダー、メールおよびカレンダーの委任機能が含まれます。お客様の会社のアカウントは、本サービスに限定された構成またはハイブリッド構成 (ハイブリッド構成はオンプレミスの Domino 環境と統合します。) でセットアップできます。
- 統合インスタント・メッセージ
- スпамおよびアンチウイルスからの保護
- 「IBM SaaS」ユーザーごとに割り当てられる、25 ギガバイトのメールボックス容量
- SmarterCloud Notes ユーザーごとに IBM Domino Enterprise Client Access の期限付使用権が 1 つ含まれます。これにより、ユーザーは、ブラウザーまたは IBM Notes クライアントのいずれかから、IBM SmarterCloud Notes および IBM Domino のアプリケーションにアクセスできます。オンプレミスの Domino アプリケーション・サーバーには、別途 PVU の購入が必要です。

1.1.8 IBM SmarterCloud Notes Entry

- クラウド内の電子メール、カレンダー、および連絡先情報に対する Web に限定したブラウザー・ベースのアクセスで、先行入力によるアドレス指定、カスタマイズされたメール・フォルダー、メールおよびカレンダーの委任機能が含まれています。
- 1 GB のメールボックス (標準的な、サービスにより提供されるメール・テンプレートのみ)
- 統合インスタント・メッセージ
- スпамおよびアンチウイルスからの保護
- IBM SmarterCloud Notes Entry には、オフライン・アクセス、IMAP ベースのアクセス、IBM Notes クライアントの使用は含まれておらず、また既存のメールを本サービスに移行するためのオプション・サービスを契約することはできません。サブスクライバーがそれぞれのアカウントを用いて Blackberry のサービスを利用することは認められていません。
- SmarterCloud Notes Entry ユーザーごとに IBM Domino Enterprise Client Access の期限付使用権が 1 つ含まれます。これにより、ユーザーは、ブラウザーから、IBM SmarterCloud Notes および IBM Domino のアプリケーションにオンプレミスでアクセスできます。オンプレミスの Domino アプリケーション・サーバーには、別途 PVU の購入が必要です。

1.1.9 IBM SmarterCloud iNotes

- Web ベースのメール、カレンダーおよび連絡先情報で、メッセージ・ビュー、システム標準およびユーザー作成のフォルダー、フォルダーにメッセージをドラッグ・アンド・ドロップする機能を含む「受信ボックス」が備えられています。個人および会社のカレンダーと連絡先リストをサポートしています。
- ユーザーごとに割り当てられる、25 ギガバイトのメールボックス容量

1.1.10 IBM SmarterCloud for Social Business Advanced Support

プレミアム・レベルのサポート (優先処理、および報告された問題に対するより迅速な応答を含む。)

1.1.11 モバイル

IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings、および IBM Traveler for SmarterCloud Notes のそれぞれのアプリケーション・ストアで、ネイティブ・モバイル・アプリケーションが入手できます。

1.2 オプション機能

	Engage Advanced	Engage Standard	SmarterCloud Connections	SmarterCloud Meetings	SmarterCloud Notes	SmarterCloud Notes Entry
SmarterCloud Docs		•	•	N/A	N/A	N/A
Audio Conferencing for SmarterCloud Meetings	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmarterCloud Notes		N/A	N/A	N/A	•	•
Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

– 含まれる

• – 利用可能

N/A – 使用不可

1.2.1 IBM SmarterCloud Docs

ワード・プロセッシング・エディター、スプレッドシート・エディター、およびプレゼンテーション・エディター機能が提供され、リアルタイムの共同編集とともに、IBM SmarterCloud Connections のファイル・バージョン管理による、状況に即したコメント投稿およびディスカッションがサポートされています。

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmarterCloud Meetings

Web ミーティングにおいて、VoIP 通信、有料および無料の通話サービス向けに提供される音声会議機能。この機能により、すべてのユーザーは、コンピューターまたは電話から電話をかけ、聞くこと、話すこと、および会議を録音し、再生することができます。

通話料金が有料か無料かはダイヤル先の国によって異なります。また、以下のとおりのゾーンに割り当てられます。

有料通話ゾーン:

- ゾーン 1 – 米国、カナダ
- ゾーン 2 – オーストリア、ベルギー、フランス、ドイツ、香港、アイルランド、イタリア、日本、オランダ、シンガポール、スペイン、スウェーデン、スイス、英国

- ゾーン 3 – アルゼンチン、オーストラリア、バーレーン、ブラジル、ブルガリア、チリ、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、エストニア、フィンランド、ギリシャ、ハンガリー、イスラエル、ラトビア、ルクセンブルグ、メキシコ、ニュージーランド、ノルウェー、ペルー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア
- ゾーン 4 – 中国、インド、リトアニア、マレーシア、ロシア、南アフリカ、韓国、台湾、トルコ、ベトナム

無料通話ゾーン:

- ゾーン 1 – 米国、カナダ
- ゾーン 2 – オーストラリア、オーストリア、エストニア、フランス、ドイツ、香港、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルグ、ポーランド、ポルトガル、シンガポール、スペイン、スウェーデン、スイス、英国
- ゾーン 3 – ベルギー、ブラジル、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、フィンランド、ギリシャ、ハンガリー、アイスランド、日本、ラトビア、マレーシア、メキシコ、モナコ、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、パナマ、ロシア、スロバキア、スロベニア、韓国、タイ
- ゾーン 4 – アルゼンチン、バハマ、バーレーン、ベラルーシ、ボスニア・ヘルツェゴビナ、チリ、中国、コロンビア、インド、インドネシア、リトアニア、ペルー、フィリピン、サウジアラビア、南アフリカ、台湾、ベネズエラ、ベトナム

携帯電話の割増料金 – 以下の国において通話無料の番号に携帯電話をかけた場合、追加の割増料金が適用されます。オーストリア、ベルギー、ブラジル、スイス、ドイツ、デンマーク、エストニア、スペイン、ハンガリー、アイルランド、イタリア、オランダ、ニュージーランド、ポルトガル、スウェーデン、スロバキア

通話無料の割増料金 – オーディオ会議ユーザーが、次の米国本土以外の場所から米国の「通話無料」の番号に電話をかけた場合、無料の通話料金に、米国本土以外を対象とする割増料金が追加されます。

- ゾーン 1 – アラスカ、カナダ、グアム島、ハワイ、プエルトリコ、米領バージン諸島
- ゾーン 2 – アンギラ島、アンチグア・バーブーダ、バハマ、バルバドス、バーミューダ、英領バージン諸島、ケイマン諸島、ドミニカ国、ドミニカ共和国、グレナダ、ジャマイカ、モントセラト島、セントキッツ・ネイビス連邦、セントルシア、セントビンセント・グレナディーンズ諸島、セント・マーチン島、トリニダード・トバゴ、タークス・カイコス諸島

1.2.3 IBM SmarterCloud Notes Traveler Services

サポート対象のモバイル・デバイスに対する、メール、カレンダー、および連絡先情報の配信機能です。サポート対象デバイスの電子メール、電子カレンダー、および電子的な連絡先情報について、双方向で、プッシュ、手動、またはスケジュールに基づく同期処理をサポート。

1.2.4 IBM SmarterCloud Archive Essentials

IBM SmarterCloud Notes のお客様向けの電子メール・アーカイブおよび電子情報開示機能。これによりお客様は、文書保存ポリシー、訴訟ホールド、監査証跡、および無制限のストレージに対する Web インターフェースを使用して、メール・コンテンツの全部または一部を分類し、索引を付け、検索し、取り込むことができます。

1.2.5 IBM SmarterCloud Notes for Hosted Blackberry Service

IBM から直接提供される Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) の機能。

1.2.6 Additional Collaboration Storage

コラボレーション用の追加ストレージを提供します。

1.2.7 ステップアップ

「ステップアップ」として指定される「クラウド・サービス」は、「ステップアップ・クラウド・サービス」の「サブスクリプション期間」中にアクティブである関連 IBM プログラムのサブスクリプション & サポートを有し、かつ「クラウド・サービス」サブスクリプションの数と同等の数の既存の IBM オンプレミス・ライセンスのみが利用可能です。

2. セキュリティーの内容

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、IBM データ・センターをサポートする要員に対し、プライバシーおよびセキュリティーに関する研修の受講を要求します。IBM には、インフォメーション・セキュリティー・チームがあります。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については1年ごとに審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

クライアント・データに対するアクセスは、必要に応じて、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当員によってのみ許可されます。IBM スタッフは、中間「ゲートウェイ」管理ホストに二要素認証を使用します。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャンネル接続は暗号化されます。クライアント・データへのアクセス、およびホスティング環境へのデータ転送またはホスティング環境からのデータ転送は、すべて記録されます。本「クラウド・サービス」をサポートする IBM データ・センター内では、WIFI の使用は禁止されています。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システムおよびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。また、ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、実施前に IBM セキュリティー・スタッフが審査します。IBM はデータ・センターを1日24時間週7日体制で監視します。潜在的なシステム・セキュリティー危険度の検出および解決を支援するために、内部および外部の脆弱性スキャンを権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出(アンチウイルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止)システムは、すべての IBM データ・センターで使用されています。IBM のデータ・センター・サービスは、公共ネットワーク上のデータ伝送についてさまざまな情報伝送プロトコルをサポートします。これには、HTTP/SFTP/FTP/S/MIME、サイト間 VPN などが含まれます。オフサイトで保管されるバックアップ・データは、転送前に暗号化されます。

2.4 アクティビティーの記録

IBM は、アクティビティーを記録する機能があり、そのように構成された、システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェア、およびネットワーク・インフラ・デバイスに関して、アクティビティーのログを保持します。改ざんの可能性を最小限に抑え、集中型分析、アラートおよびレポートを可能にするために、アクティビティーは中央ログ・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を検出するために、ログはリアルタイムで、また、定期的な分析レポートによって分析されます。運用スタッフは異常に関するアラートを受け、必要に応じて1日24時間週7日、オンコールのセキュリティー・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 コンテンツ・フィルタリング

IBM SmarterCloud Notes および IBM SmarterCloud iNotes は、未承諾、大量、悪意のあることが明らかな「コンテンツ」をブロックまたはフィルタリングするために、ツールを用いて「クラウド・サービス」を監視し、スパムおよびウイルスによる攻撃を調査し、業界標準のテクノロジー対策に加えて専有のテクノロジーの対策を講じます。IBM は、インターネット上の他の法人からの電子通信をブロックする権利を留保します。ただし、これは義務ではありません。IBM は、一部またはすべての「コンテンツ」を事前選別、審査、警告、フィルタリング、修正、拒絶または削除する権利を留保します。ただし、これは義務ではありません。

2.6 データの復旧および削除

「クラウド・サービス」の満了または終了後に、お客様のデータは標準データ削除手順に従って90日以内に破棄されます。「クラウド・サービス」の期間中、IBM は、Social Business ツールキット (<https://www.ibm.com/social>) を介して API アクセスを提供します。SmarterCloud Notes のデータは、クライアント・サイドのレプリケーションによって利用可能です。SmarterCloud iNotes のデータは、標準のメールおよびカレンダー・プロトコルによって利用可能です。ユーザー・プリファレンス・データおよび

びその他のメタデータ (電子メール署名、メール転送ルール、メール・フィルター、カレンダー表示オプションなどですが、これらに限定されません。)は、API を介してアクセスすることはできません。このデータが必要な場合、IBM はサブスクリプションの終了後に、タイム・アンド・マテリアル・ベースで、このデータを合意された形式で提供します。IBM は、「サブスクリプション期間」の終了前までに、データの必要性について書面による通知を受け取る必要があります。お客様がデータの返却を要求しない場合、IBM は業界のベスト・プラクティスに従い、それを消去またはリカバリー不能な状態にするものとします。

2.7 物理的セキュリティー

IBM は、IBM データ・センターに対する許可されていない物理的アクセスを制限するように設計された物理的セキュリティー基準を保持します。データ・センターには制限されたアクセス・ポイントのみが存在し、アクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所有することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。

2.8 遵守

IBM はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティー、ならびに監督/実施)に一致することを1年ごとに証明します。IBM は、業界基準の SSAE 16 監査(または同等の監査)を、実稼働データ・センターで1年ごとに実施します。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティーおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティー・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的に実施します。IBM の従業員およびベンダーの従業員は、全従業員向けのセキュリティーおよび意識向上研修を1年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は1年ごとに自身の業務目標および責任について再認識します。

2.9 災害復旧

IBM は、主要なデータ・センターの IBM の実稼働設備が、万一利用不可能になった場合のために、主要データ・センターから地理的に離れた場所に、必要なハードウェア、ソフトウェア、およびインターネット接続を備えた災害復旧施設を設置しています。

壊滅的な事象が生じた場合(壊滅的とは、「不可抗力」と定義され、これは、天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティーおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「クラウド・サービス」が提供不能となるその他の原因をいいます。)、IBM は、「クライアント」による「クラウド・サービス」へのアクセスを次のとおり復旧します。IBM は、災害宣言後 12 時間以内の復旧時間目標 (RTO) で、お客様による「クラウド・サービス」へのアクセスを再開可能にするハードウェア、ソフトウェアおよびネットワーク・インフラストラクチャーを提供するものとします。復旧対象の「コンテンツ」データ・セットの「コンテンツ」の喪失から 8 時間以内の復旧時間目標 (RTO) で、最新の「コンテンツ」のバックアップを用いて環境が復旧されます。

3. ライセンスおよび課金情報

3.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- a. 「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「許可ユーザー」とは、「クラウド・サービス」へのアクセスを認められた特定の個人を意味します。お客様は、「注文関連文書」に定める課金期間中に何らかの手段により直接または間接的に(例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを介して)「クラウド・サービス」オフラインにアクセスする「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得する必要があります。

ある「許可ユーザー」のための資格は、その「許可ユーザー」に固有のものであり、共有することはできず、かつ、「許可ユーザー」の資格を別の人に永続的に移転する場合を除き、再度割り当てることができません。

- b. 最大 X 名までの参加者を受け入れる「ミーティング主催者」は、「クラウド・サービス」を購入する際の課金単位です。「ミーティング主催者」とは、お客様の「注文関連文書」で指定された人数を上限とする参加者とのミーティングを、回数の制限なく開催することができる個人アカウントへのアクセス権限を有する、特定のユーザーを意味します。1 人の「ミーティング主催者」につき 1 度に 1 ミーティングのみが行えます。
- c. 「Minute」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様の「注文関連文書」に記載された課金期間中に「クラウド・サービス」が処理する「分」の全部または一部の総数をカバーするのに十分な「分」の使用許諾を取得するものとします。

3.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「注文関連文書」に記載されます。

3.2.1 1 か月に満たない期間の料金

「1 か月に満たない期間の料金」は、日割りで計算されます。「1 か月に満たない期間の料金」は、IBM がお客様に対して「クラウド・サービス」オファリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

3.3 超過料金

課金期間中のお客様の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「注文関連文書」の「PoE」部分に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「注文関連文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4. 期間および更新オプション

4.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定されるお客様が「クラウド・サービス」にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日を確認します。お客様は、期間中、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを上げることができます。IBM は、「注文関連文書」でその利用レベルの変更を確認します。

4.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

4.2.1 自動更新

お客様の「注文関連文書」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」期間を終了することができます。IBM または「IBM ビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる期間は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかで自動更新されます。

4.2.2 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」の利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は、90 日前までに、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「クラウド・サービス」の解約を要請する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

4.2.3 更新必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」として付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、お客様の IBM 営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中は、テクニカル・サポートが提供されます。IBM SmarterCloud for Social Business Technical Support Services は、ユーザーが「クラウド・サービス」を最大限に活用できるように設計されています。このリモートのテクニカル・サポートでは、お客様が解決できない「クラウド・サービス」関連の問題について、IBM のサポート・スペシャリストに対するアクセスを提供することで、お客様のサポートおよび管理スタッフを補佐することが意図されています。IBM SmarterCloud for Social Business Standard Support に対するアクセスは、上記のとおり、「クラウド・サービス」サービスの一部として含まれています。IBM SmarterCloud for Social Business Advanced Support に対するアクセスは、追加料金によるスタンドアロン・サービスとして利用可能です。

IBM SmarterCloud for Social Business Standard Technical Support には、重要度 1 の問題のサポート、およびそれ以外の重要度の問題のエスカレーション・サポートが含まれます。

IBM SmarterCloud for Social Business Advanced Support には、重要度 1 の問題のサポート、およびそれ以外の重要度の問題のエスカレーション・サポートに加えて、優先処理、より迅速な応答目標、およびその他のサポート・サービスが含まれます。

テクニカル・サポートのオプションの詳細については、<http://www.ibmcloud.com/social/support/> を参照してください。

SmarterCloud の「テクニカル・サポート」の応答目標に関する概要

	Standard Support	Advanced Support
重要度 1	2 時間以内 (1 日 24 時間週 7 日)	30 分以内 (1 日 24 時間週 7 日)
重要度 2	2 営業時間以内	1 時間以内
重要度 3	2 営業時間以内	2 時間以内
重要度 4	2 営業時間以内	2 時間以内

お客様が本 SmarterCloud Services をリセラーから取得した場合は、お客様のサポート条件が異なる場合があります。詳細な情報については、お客様のリセラーにお問い合わせください。

6. イネーブリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」オファリングには、イネーブリング・ソフトウェアが含まれることがあります。お客様は「クラウド・サービス」期間中に、「クラウド・サービス」のお客様の使用に関連して、文書またはライセンスに記載されている方法でイネーブリング・ソフトウェアを使用することができます。イネーブリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる範囲内で、お客様は、サンプル・コードの派生物を作成するための追加権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該派生物を使用します。イネーブリング・ソフトウェアは、SLA がある場合にはそれに従い、「クラウド・サービス」のコンポーネントとして提供され、該当するご使用条件が適用されます。

7. コミュニケーション

以下について、IBM カスタマー・サービス・グループからお客様にコミュニケーションが送信されます。

a. サービスの更新

これらの電子メールによるお客様の顧客管理者への通知には、「クラウド・サービス」に対する明らかな変更点、新規機能、または、お客様に十分なサービスの利用を確実に維持していただけるよ

うにするための IBM からの要求が含まれます。これらは通常、お客様のアクションが一切必要ない場合には、リリースが行われる週末の 2 週間前に送信されます。ネットワークの変更またはユーザー説明などのアクションが必要な場合には、追加の事前通知が提供されます。

b. 保守に関する通知

これらの電子メールにより、予約/スケジュール済みの保守時間枠の利用について、お客様の顧客管理者に確認を取ります。これらは通常、近日予定されている保守時間枠のリマインダーとして 3 日前に送信されます。保守が完了したことをお客様の顧客管理者に通知するために、保守の終了時にフォローアップ通知が送信されます。以下の Web サイトには、次回の保守時間枠についての情報も表示されます。 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/> サブスクリバードは、お客様の顧客管理者/受信者宛てに送付されるような、電子メールによる指定通知を受け取ることはありません。その代わりに、サブスクリバードは、保守時間枠の 3 日前に、ブラウザー・ベースの保守告知を確認します。

c. 事故に関する通知

IBM カスタマー・サービス・グループは、複数の通信チャネル (データ・センター・ステータスの Web ページ、サブスクリプション・ベースの SMS テキスト・メッセージ、および電子メールによる定期メッセージ) により、サービスの復旧状況について、お客様の顧客管理者に迅速に通知を行います。こうした通知は一般的に、当該事故の発生中に、IBM が問題を確認した時点で、IBM が問題に対応中であることをお客様の顧客管理者に知らせるために送信されます。また、「すべてクリア」であることを知らせるために、当該事故の終了時に送信されます。サービス全体に影響を及ぼす事故については、お客様の顧客管理者に通知が送信されます。IBM は、軽度の問題、または影響を受けるお客様が 1 社または数社である問題については、通知を送信しない場合があります。

8. 追加情報

8.1 プライバシーに関する通知およびプライバシー・ポリシー

お客様は、以下について同意するものとします。(i) IBM (<http://www.ibm.com/software-/marketing-solutions/privacy-/index.html>) およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件およびプライバシー・ポリシーへの明確なリンクを提供すること、(ii) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、ならびにこれらのテクノロジーの目的と使用について説明すること、および (iii) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から合意を取り付けること。

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様 (お客様の従業員および従契約者) から個人情報を収集できることを了解し、これに同意します。IBM は、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整またはそのいずれかを目的として、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこうした情報収集を行います。お客様は、IBM およびその従契約者が、営業活動を行う地域で、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を上記目的のために処理できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従います。

8.2 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「クラウド・サービス」の恩恵を受けているとお客様がみなす場所に基きます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「クラウド・サービス」の注文時に主に恩恵を受ける場所として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

8.3 個人医療情報なし

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管には使用できません。

8.4 Cookie

お客様は、IBMが「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集できることを了解し、これに同意します。IBMは、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整またはそのいずれかを目的として、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこうした情報収集を行います。お客様は、IBMおよびその従契約者が、営業活動を行う地域で、適用法に従い、IBM、その他のIBMグループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を上記目的のために処理できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。IBMは、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従います。

別紙 A

以下の条件は、本「クラウド・サービス」の提供にあたり IBM が関係を有する第三者ベンダーが要求するものです。したがって、IBM はお客様に当該条件を伝える義務があります。本「別紙 A」では、「会社」という用語は IBM を意味するものとします。本「IBM クラウド・サービス記述書」を受諾することにより、本「別紙」に定める以下のベンダー条件を受諾したことになります。

1. SmarterCloud Docs および SmarterCloud Meetings に適用される Oracle の条件

「クラウド・サービス」には、Oracle USA, Inc. (以下、「Oracle」といいます。) が提供する「Outside In」のフィルタリングおよび文書閲覧テクノロジー (以下、「Outside In Technology」といいます。) が含まれています。「Outside In Technology」という用語には、Oracle のサプライヤーが Oracle に使用許諾したテクノロジーが含まれています。本「サービス記述書」および本「サービス記述書」を対象とする契約において使用される場合、「IBM サプライヤー」という用語には、「Oracle」および Oracle のサプライヤーが含まれるものとみなします。本「サービス記述書」および本「サービス記述書」を対象とする契約の条件に加え、「Outside In Technology」を使用する条件として、お客様は、次のことに同意することを明確に認めます。(1) Oracle USA, Inc. が、本「サービス記述書」および本「サービス記述書」が属する契約に対する第三者受益者であること、(2) お客様は、IBM に対して事前に書面で通知する場合に限り「クラウド・サービス」のサブスクリプションを移転でき、それ以外の場合は本「サービス記述書」および本「サービス記述書」が属する契約の条件が適用されること、(3) お客様は、事前の書面による許可を得ずに、「Outside In Technology」で実行されるベンチマーク・テストの結果を公表できないこと、(4) IBM が、IBM サプライヤーに対して、当該サプライヤーのコンポーネントに関する条件の遵守状況の検査結果を通知する場合があること、(5) 準拠法が許容する範囲で、「統一コンピュータ情報取引法」("UCITA") は適用されないこと。

2. 禁止事項

以下の用途での使用は、Microsoft により禁止されています。

危険性の高い用途: お客様は、「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や深刻な身体傷害あるいは重大な物的損害や環境被害を招く恐れのある用途または状況 (以下、「危険性の高い用途」といいます。) で、「クラウド・サービス」を利用しないものとします。「危険性の高い用途」には、航空機、またはその他の人の大量輸送手段、核施設、化学施設、生命維持装置、体内埋込型医療機器、自動車、または兵器システムが含まれますが、これらに限定されるものではありません。「危険性の高い用途」には、構成データの保存目的での「クラウド・サービス」の利用、エンジニアリングもしくは構成ツール (もしくはその両方)、またはその障害によって生命の危険や身体傷害、あるいは重大な物的損害や、環境被害を招かないその他の非制御アプリケーションは含まれません。これらの非制御アプリケーションは、制御を実行するアプリケーションと通信することはできますが、制御機能には直接または間接的に関与しないものとします。