

IBM MaaS360 (SaaS)

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

MaaS360 は、iOS、Android、Windows および Blackberry のオペレーティング・システムを活用している、現存するモバイル・デバイスのエンドツーエンド管理のための必須機能をすべて備える使い勝手のよいクラウド・プラットフォームです。以下は「クラウド・サービス」オファリングについての簡単な説明です。

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers

コアとなるモビリティ・デバイス管理 (MDM) 機能には、デバイス登録、構成、セキュリティ・ポリシー管理およびデバイス・アクション (メッセージ送信、位置指定、ロック、ワイプなど) が含まれます。「拡張 MDM」機能には、自動遵守規則、個人所有持込み機器 (BYOD) プライバシー設定、「モビリティ・インテリジェンス」ダッシュボードおよびレポート機能が含まれます。

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Application Management は、アプリケーションを追加し、MaaS360 によって管理されるサポート・デバイスにそれらを配布する機能を提供します。これには MaaS360 App Catalog (ユーザーがアプリケーションを表示、インストール、更新・管理時のアラートを受けられるオンデバイス・アプリケーション) が含まれます。

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Application Security は、開発中に WorkPlace SDK を使用するエンタープライズ・アプリケーションに対し追加のデータ保護を提供し、iOS アプリケーションに対しては、アプリケーションのアップロード (.ipa)、プロファイルのプロビジョニングおよび自動的に統合するための認証署名を行います。Mobile Application Security は、アプリケーションを Productivity Suite と統合します。これにより、シングル・サインオン、Mobile Enterprise Gateway を通じたイントラネット・アクセスおよびデータ・セキュリティ設定の実施が可能になります。

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) and IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Gateway for Apps は、フルデバイス VPN 接続を必要とすることなく、エンタープライズ・ネットワーク外部のユーザーに内部アプリケーション・リソースに対するシームレスなアクセス・パスを提供します。

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Content Management により、管理者が IBM MaaS360 Mobile Device Management によって管理されるサポート対象デバイスに文書を追加、配布することができます。IBM MaaS360 Doc Catalogue (ユーザーが文書にアクセスし、これを表示および共有するための保護された簡単な方法を提供する、パスワード保護されたオンデバイス・コンテナ) が含まれます。これには、SharePoint、Box および Google ドライブなどの分散型コンテンツおよびリポジトリに対するシームレスなアクセスを含みます。MaaS360 Gateway for Documents により、プライベート SharePoint および Windows ファイル共有へのアクセスが可能になります。MaaS360 によって管理される文書について、バージョン管理、監査、ならびにデータ・ロス防止 (DLP) ポリシー・オプションによる保護 (認証要求、コピー/貼り付け機能の制限、および他のアプリケーションでのオープンまたは共有に対するブロックなど) を行うことができます。

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Document Sync は、管理されたモバイル・デバイス全体でユーザー・コンテンツを同期させる機能をユーザーに提供します。管理者は、デバイス全体のユーザー・コンテンツについて、ポリシー（コピー/貼り付け機能の制限、および他のアプリケーションでのコンテンツのオープンまたは共有に対するブロックなど）を設定するよう確認することができます。コンテンツはクラウドおよびデバイスの両方で保護された方法で保管され、MaaS360 Doc Catalogue によってのみアクセスすることができます。

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Document Editor は、ユーザーが外出先でビジネス文書を扱うことができる強力なオフィス・セットです。MaaS360 Mobile Document Editor は、次の機能を提供します。

- .DOC、.PPT および .XLS ファイルの作成および編集機能
- スライドのプレゼンテーション・モード機能
- MaaS360 for iOS からの電子メール添付ファイルおよびその他のファイルの作業の円滑化を図る機能

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) および IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Gateway for Documents により、組織は MaaS360 Mobile Content Management を用いて、フルデバイス VPN 接続を必要とすることなく、エンタープライズ・ネットワーク外のデバイスに、内部「接続」サイト、SharePoint サイト、Windows ファイル共有およびその他のファイル・ストアに対するシームレスなアクセスを追加提供することができます。MaaS360 Gateway for Documents を利用するには、MaaS360 Mobile Content Management を購入する必要があります。iOS 5.0 および Android 4.0 以上をサポートしています。

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) および IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Email Management には、Microsoft Exchange ActiveSync および Lotus Traveler をサポートする主要な機能が含まれます。

- Exchange ActiveSync: ActiveSync プロトコルにより Microsoft Exchange に接続するモバイル・デバイスのサポートを提供します。これには、デバイスの構成、ActiveSync ポリシー（パスワード、ブロックまたは電子メールへのアクセス許可）の作成/実施、デバイス・アクション（ロック、ワイプおよびデバイス属性に関する詳細レポートなど）の設定など、コアとなるモバイル・デバイス管理機能が含まれます。
- Lotus Traveler: Lotus Traveler プロトコルにより IBM Lotus Notes® に接続するモバイル・デバイスのサポートを提供します。これには、デバイスの構成、デバイスのブロックまたは許可、パスワード・ポリシーの実施、デバイスのワイプ、およびデバイス属性に関する詳細レポートの作成を行う機能が含まれます。

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) および IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Browser は、ユーザーが必ず、多くのコンテンツ・カテゴリー（ソーシャル・ネットワーキング、アダルト・サイトまたはマルウェア・サイトなど）に基づいて承認された Web コンテンツにのみアクセスできるようにするために、Web サイト・フィルタリングおよびセキュリティ・ポリシーを定義することによって、企業内イントラネット・サイトへのアクセスおよびコンテンツ・ポリシー遵守の実施を可能にするフル機能の Web ブラウザーです。MobileFirst Protect Devices と組み合わせることで、アプリケーション・ポリシーまたはブラックリストのいずれかによりネイティブおよび第三者の Web ブラウザーを無効にする機能があります。Web サイトのホワイトリストからの除外、クッキーの制限、コピー/貼り付けおよび印刷機能、ならびにキオスク・モードの有効化が可能です。

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) および IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Gateway for Browser によって、サポート対象デバイスは、フルデバイス・レベルの VPN 接続を必要とすることなく、承認済みの内部 Web サイトにアクセスすることができます。

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) および IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers

BlackBerry API を利用して BlackBerry Enterprise Server (BES) に接続されたモバイル・デバイスのサポートを提供します。これには、メッセージ送信、パスコードのリセット、BES ポリシーの割り当ておよびワイプ、ならびにデバイス属性に関する詳細レポート機能などのリモート・アクションが含まれます。MaaS360 Cloud Extender をインストールする必要があります。BES 5.0 により MaaS360 で表示または管理されるデバイスでのみ利用可能です。

1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) および IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Expense Management によって、管理者がデータ利用ポリシーを作成し、それらを MaaS360 によって管理されるサポート・デバイスに割り当てることができ、また、これらのポリシーをデバイス、グループまたはグローバル・レベルで割り当て、ネットワークおよびローミング・データ利用の両方についてアラートしきい値およびメッセージ送信の構成を行うことができます。

1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) および IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Secure Mobile Mail、MaaS360 Mobile Application Management、MaaS360 Mobile Application Security、MaaS360 Content Service、および MaaS360 Secure Mobile Browser を含むパッケージ製品またはバンドル製品。

1.15 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) および IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Secure Mobile Mail は、コンテンツを他のアプリケーションに転送または移動する機能を制限することによって電子メールおよび添付ファイルを管理し、データ漏洩を防ぐ機能、認証の実施、切り取り/コピー/貼り付けの制限、電子メール添付ファイルを表示のみにロックする機能により、ユーザーが電子メール、カレンダーおよび連絡先にアクセスし、これらを管理するための個別のオフィス生産性アプリケーションを提供します。

1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) および IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Gateway Suite により、iOS および Android でサポートされるアプリケーションがシームレスに企業内ネットワークのリソースと通信することができます。

1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) および IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Content Management、MaaS360 Mobile Document Editor、および MaaS360 Mobile Document Sync を含むパッケージ製品またはバンドル製品。

1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management は、モバイル・マルウェア検出および最新の改造/ルート検出により強化されたモバイル・セキュリティーを提供します。MaaS360 Mobile Threat Management により、お客様は検出されたマルウェアおよびその他のセキュリティー脆弱性についてコンプライアンス・ポリシーを設定および管理することができます。

1.19 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) により、ユーザーは MaaS360 Content Distribution システムにアプリケーション・パッケージおよび文書をアップロードすることができます。

IBM MaaS360 ではお客様ごとに 1GB のストレージを提供します。IBM MaaS360 は、帯域幅の共有プールとして、毎年、デバイス当たり 6 GB の帯域幅使用率を提供します。帯域幅プール全体をすべてのデバイスで共有します。この基本ストレージおよび帯域幅の割り振りは、購入した製品バンドルや行項目の数に関係なく、増えることはありません。お客様は、提供された基本量に関し、使用または要求された量に対して追加のストレージや帯域幅を購入する必要があります。

1.20 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) により、ユーザーは MaaS360 Content Service (SaaS) 用に利用可能な総データ・ストレージ量を購入することができます。

1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) により、ユーザーは MaaS360 Content Service (SaaS) 用に利用可能な帯域幅の総量を購入することができます。

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

中小規模ビジネスに、リモート操作によるスマートフォンおよびタブレットの設定、セキュリティー・ポリシーの強化、アプリケーションおよび文書の配布、企業デバイスおよび個人デバイスのデータ保護を行うための迅速で簡単な方法を提供します。お客様の事業にとって適切なモバイル管理機能に、素早く、容易にかつ手頃な料金でアクセスすることができます。

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN は、ユーザーがモバイル・デバイスからシームレスにそれぞれの企業ネットワークへ接続できるようにする仮想プライベート・ネットワーク (VPN) ソリューションです。このソリューションは VPN サーバーおよびモバイル・デバイス向けのクライアントで構成されており、Device VPN、On-demand VPN、Always on VPN、Per-app VPN および Split トンネリングなどの機能をサポートします。

1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) により、サポート対象のラップトップおよびタブレットを検出することができます。MaaS360 は、Wi-Fi ロケーションまたは IP アドレス座標を報告し、このデータから容易に見分けのつくアドレスに変換します。デバイスがネットワークに接続されているときに、最新のロケーションを検索することができます。MaaS360 は、時間とともに報告されたロケーションを保存しておくため、ロケーションの履歴を確認することができます。MaaS360 Suite のいずれか 1 つが必要です。Windows Vista、Windows 7、Windows 8+ をサポートします。

1.25 IBM MaaS360 Suite

IBM MaaS360 Suite を使用すると、お客様はそれぞれのユース・ケースを推進するのに最適な機能を選択できます。下表に、各 MaaS360 Suite に含まれるフィーチャーおよび機能を記載します。

フィーチャー	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Mobile Device Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Application Management (iOS、Android、Windows Mobile、Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Patch and Update Management (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Advisor	✓	✓	✓	✓	✓
Container App	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Expense Management	✓	✓	✓	✓	✓
Identity Management (***)		✓	✓	✓	✓
Secure Mobile Mail			✓	✓	✓

フィーチャー	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Secure Mobile Chat			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Secure Browser				✓	✓
Gateway for Browser				✓	✓
Content Management				✓	✓
Gateway for Documents				✓	✓
App Security				✓	✓
Gateway for Apps				✓	✓
Mobile Document Editor					✓
Mobile Document Sync					✓
Mobile Threat Management					✓

* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) は、既存のお客様が Step Up パーツとして使用することも可能です。

** Patch and Update Management フィーチャーは、Windows および macOS エンドポイント上で実行中のオペレーティング・システムおよびアプリケーションのパッチならびに更新を特定、報告、配布、およびインストールできるようにします。

*** Identity Management フィーチャーは、お客様が使用中のその他のパブリック・クラウド・アプリケーションにお客様のシングル・サインオン (SSO) を提供する、IBM Cloud Identity Essentials オファリングの機能を含めることにより提供されます。

1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM MaaS360 Mobility Success Services は、お客様の現行のサブスクリプション期間内に使用される「エンゲージメント」として購入されるもので、以下の固有サービスが含まれます。これらのリモートで提供される「サービス」では IBM コンサルタントを活用して、ベスト・プラクティス、構成およびトレーニングに関してガイダンスと支援を提供します。

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

IBM MaaS360 Quick Start Setup Service では、ターゲット環境を用いて MaaS360 SaaS を実装するための専門知識とガイダンスが利用できます。これには、ナレッジ・トランスファーという第 1 目標と共に、3 つのクラウド・エクステンダー、1 つのゲートウェイ、最大 4 つのポリシーおよび最大 10 のデバイス登録が含まれます。IBM は一連の Web 会議を英語にて実施し、お客様の導入に関してお客様を支援するために 40 時間を超えないコンサルティングによる専門知識を提供します。コンサルタントは、Bring Your Own Device (BYOD) プログラムのベスト・プラクティス、導入に影響を及ぼす内部のビジネス慣行およびビジネス・ポリシーについて協議し、ハードウェア前提条件、実稼働アーキテクチャーおよびデバイス登録戦略の判断を手助けします。

コンサルタントは、お客様の認証局、企業ディレクトリーおよび電子メール・システムとの統合を含め、「クラウド・エクステンダー」および「エンタープライズ・ゲートウェイ」のセットアップと構成も支援します。コンサルタントは、最大 3 人を対象としたポータル・ウォークスルーとイネーブルメント・セッションを含む MaaS360 ポータルとソリューション・トレーニング、最大 4 つのポリシー、1 つのコンテナ、1 つの iOS ポリシー、1 つの Android ポリシー、および 1 つの Windows Phone ポリシー (デバイス・ポリシーとコンプライアンス・プロファイル設定を含みます。) の構成支援も提供します。コンサルタントは、ポリシーとユーザー管理に関するベスト・プラクティスや業界標準、レポート作成、コンプライアンス・ルール、アプリケーション管理のほか、アプリと文書の管理について協議し、最大 10 のデバイスに対して実装されたソリューションについて QA を提供します。エンゲージメントの 2 週間から 4 週間後に、コンサルタントはヘルス・チェックを実行して、MaaS360 のお客様による採用について使用と完了を確認し、完全採用に必要な後続サービスを特定します。

b. IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service では、お客様の MaaS360 環境と実装を確認し、ユーザー・エクスペリエンス、セキュリティ、およびインフラストラクチャー・スケーリングに関する推奨事項を生成する、リモートで提供される専門知識とガイダンスが利用できます。IBM コンサルタントは一連の Web 会議を英語にて実施し、8 時間程度のコンサルティングに関する専門知識を提供し、スケーリング、エンタープライズ統合、登録プロセスの重要な側面を確認する形でお客様の導入に関してお客様を支援し、パフォーマンスとユーザー・エクスペリエンスについてテスト・ケース評価を実行して必要なシステムと継続的な実装に必要なネットワーク変更を理解して文書化します。エンゲージメントの終了時に、IBM コンサルタントは「ヘルス・チェック・レポート・カード」を提供して提示します。このカードでは、テスト・ケースに関する詳細やその結果、ユーザー・エクスペリエンスの強化や採用、セキュリティ、インフラストラクチャー・スケーリングに関する推奨事項が提供されます。

c. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop では、Web 会議やビデオ会議で英語にて提供される、最大 12 人の個人を対象にリモートで提供されるトレーニングを利用できます。これには、管理スタッフやサポート・スタッフに MaaS360 ソリューションをサポートするためのツールや知識を提供するトピックの完全カリキュラムが含まれます。

IBM トレーナーは管理スタッフや運用チームに 2 日間のワークショップを提供します。お客様のヘルプ・デスク・チーム (レベル 1) はユーザーからの要求の管理方法や回答方法、レベル 1 サポート処理のプロセス (IBM MaaS360 の基礎、事務管理報告およびお客様の導入関連の項目を含みます。) を学びます。お客様のモバイル運用チーム (レベル 2) には、コンテナーやエンタープライズ統合の領域においてプロセスを理解し、社内の別のチームをサポートするための追加トレーニングが提供されます。その他の関連するお客様のモバイル管理スタッフ (電子メール、セキュリティ、インフラストラクチャー、モバイル管理チーム) には、製品を効果的、効率的、安全に管理する方法についての追加モジュールが提供されます。これには、マルチテナンシー、モバイル・デバイスとコンテンツの確保が含まれます。トレーニング・セッション用に作成された資料は参加者全員にソフトコピーで提供されます。

d. IBM MaaS360 Advisor on Demand

IBM MaaS360 Advisor on Demand サービスは、最大 20 時間の IBM 専門サービス・コンサルタントの時間を英語にて提供します。この時間は、「IBM MaaS360」製品の最適化と展開のための取り組みに関連する活動に対して使用可能です。IBM コンサルタントは、実装プロセス中または移行プロセス中に、戦略、技術設計、プロセス、テスト、および実稼働運用に関する一般的なベスト・プラクティスについて助言する専用サポートを提供するための諮問的な技術上の話し合いで支援します。IBM はお客様と協力して、プロジェクトの目標、関連テクノロジー、望ましいタイムライン、予想される成果物、および「オンデマンド・アドバイザー」サービスについて予想される「エンゲージメント」の数を含む、特定のお客様の要件に合わせたプロジェクト・スケジュールを理解して作成します。お客様は、サービスを実行するために求められる必要なアプリケーション、システムおよび資料へのアクセスを提供しなければなりません。「オンデマンド・アドバイザー」サービスは、最大 20 時間のセキュリティ専門知識が実行された時点、またはプロジェクト・スケジュールもしくはプロジェクト・スケジュールで定義された文書化済みの成果物がお客様に提供された後で、完了します。

1.26.1 IBM MaaS360 Mobility Success Services に関する責任

IBM は以下を行うものとします。

- お客様が購入した Mobility Success Services を提供します。
- お客様の「プロジェクト・マネージャー」と協力してエンゲージメントのスケジュールを設定し、リソースを調整する責任を負う「IBM エンゲージメント・マネージャー」の役割を果たす人物を指名します。

お客様は以下に同意します。

- 契約期間中にお客様が行った、すべての「エンゲージメント」要求に関連するすべての料金に対して責任を負うこと。
- ならびに購入した「エンゲージメント」は初期契約期間内に使用しなければならないこと、および契約期間の終了日まで未使用の場合には失効することに同意すること。
- サブスクリプションの終了日の 30 日前までにすべての「セットアップ・サービス」に対して正式要求を開始すること。

Mobility Success Service の実行において、IBM はお客様からの情報および相応の協力を要求する場合があります。要求された情報や協力を適時にお客様が提供できない場合、IBM が決めたとおり、サービスによって要求される「エンゲージメント」料金、または該当するサービスの実行の遅延につながる可能性があります。

IBM がテストを正確に実行するために、お客様は必要に応じて、環境を準備し、エンゲージメント期間にわたって環境を維持することについて IBM の指示に従うことに同意します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティー対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、個人データが含まれるデバイス情報、ユーザー名、および電子メール・アドレスを本「クラウド・サービス」で処理できます。お客様は、本「クラウド・サービス」がセンシティブ個人データや追加の規制要件の対象となるデータを保護するためのフィーチャーを提供するものではないことを認識しています。お客様は、IBM がお客様のコンテンツに含まれているデータのタイプを把握していないこと、および「クラウド・サービス」の適合性や適用中のセキュリティー保護に関して評価を行えないことに同意します。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワーク外のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化を行います。

「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツを暗号化します。

本「クラウド・サービス」は、IBM の「プライバシー・シールド」認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国にあるデータセンターでホストすることを選択した場合に、「IBM Privacy Shield Privacy Policy」(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html に掲載) が適用されます。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のた

めの計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合 (個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における「月額サブスクリプション料金」*の割合)
< 99.8%	2%
< 98.8%	5%
< 95%	10%

* 「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは次の方法で利用可能です。

- 電子メール
- 電話
- ライブ・チャット

IBM は、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオファリングとして提供されるものではありません。

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 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。お客様は、直接または間接のいかなる方法においても (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・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

- b. 「ギガバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2の30乗バイトのデータとして定義されます(1,073,741,824バイト)。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「ギガバイト」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- c. 「マネージド・クライアント・デバイス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クライアント・デバイス」とは、単一ユーザーのコンピューティング・デバイス、または特定用途のセンサー・デバイスもしくは遠隔測定デバイスのうち、一般にサーバーと呼ばれる(あるいはサーバーで管理される)別のコンピューター・システムから、一連のコマンド、プロシージャ、もしくはアプリケーションを実行することを要求、それらを実行するために受領、またはかかるコンピューター・システムにデータを提供するものをいいます。複数の「クライアント・デバイス」で1つの共通サーバーへのアクセスを共用することができます。「クライアント・デバイス」は、ユーザーが作業を実施できるように、何らかの処理機能を有するか、プログラムで制御することが可能な場合があります。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって管理される「クライアント・デバイス」すべてに対して、「マネージド・クライアント・デバイス」のエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- d. 「クライアント・デバイス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クライアント・デバイス」とは、単一ユーザーのコンピューティング・デバイス、または特定用途のセンサー・デバイスもしくは遠隔測定デバイスのうち、一般にサーバーと呼ばれる(あるいはサーバーで管理される)別のコンピューター・システムから、一連のコマンド、プロシージャ、もしくはアプリケーションを実行することを要求、それらを実行するために受領、またはかかるコンピューター・システムにデータを提供するものをいいます。複数の「クライアント・デバイス」で1つの共通サーバーへのアクセスを共用することができます。「クライアント・デバイス」は、ユーザーが作業を実施できるように、何らかの処理機能を有するか、プログラムで制御することが可能な場合があります。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」を実行する、「クラウド・サービス」にデータを提供する、「クラウド・サービス」により提供されるサービスを利用する、または「クラウド・サービス」にアクセスするすべての「クライアント・デバイス」に対してエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- e. 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 セットアップ料金

1回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.3 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBMがお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも90日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

更新使用許諾量は、当初の注文量または更新請求が行われる前月の月次報告利用量のうちいずれか多いほうと同じです。ただし、IBMが異なる使用許諾量を指定する通知書を受領した場合はこの限りではありません。

「Step up」オファリングのための更新使用許諾量は、当初の注文量と同じとします。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加条件

7.1 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネープリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネープリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネープリング・ソフトウェアを使用することができます。

以下の IBM ソフトウェア・プログラムは、下記の制限に加えて、それぞれ該当する IBM プログラム・ライセンスの条件に基づいて使用できるソフトウェアとして含まれます。

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device
- d. IBM Security Access Manager
 - 使用制限: お客様は、IBM Security Access Manager を、この「クラウド・サービス」によって管理されるモバイル・デバイスから企業の電子メール・サーバーへの代理接続のみのために使用することができます。

7.2 Step up 制限

「Step up for existing Customers」として指定される「クラウド・サービス」オファリング (以下「Step up SaaS」といいます。) の場合、お客様は「Step up SaaS」オファリングの名前で特定される関連 IBM プログラムの適切なライセンス資格を予め取得しているかまたは同時に取得している必要があります。例えば、「IBM MobileFirst Protect - Devices (SaaS) - Step up for existing customers」を購入するお客様は、IBM MobileFirst Protect の関連 IBM プログラムのライセンス資格を取得している必要があります。「Step up SaaS」に対するお客様の使用許諾は、関連 IBM プログラムに対するお客様の使用許諾範囲を超えることはできません。

「Step up SaaS」を取得する場合、お客様は「Step up SaaS」の使用許諾による場合と同様に、上記の関連 IBM プログラムのライセンス資格をお客様のオンプレミスの導入済み環境内で使用することはできません。例えば、関連する IBM プログラムに対して、お客様が 250 の「マネージド・クライアント・デバイス」の使用権を取得しており、100 の「Step up SaaS マネージド・クライアント・デバイス」の使用権を購入することを選択する場合、お客様は「クラウド・サービス」環境で 100 の「Step up SaaS マネージド・クライアント・デバイス」を管理し、オンプレミスに導入されたソフトウェアで 150 の「マネージド・クライアント・デバイス」を管理することができます。

お客様は、関連 IBM プログラムに対する適用可能な (1) ライセンス資格および (2) サブスクリプション & サポートを予め取得していることを表明するものとします。「Step up SaaS」のサブスクリプション期間中、お客様は「Step up SaaS」の使用許諾と併せて使用する IBM プログラム使用許諾の最新のサブスクリプション & サポートを維持する必要があります。関連 IBM プログラムを使用するためのお客様のライセンス、または関連 IBM プログラムのお客様のサブスクリプション & サポートのいずれかが終了した場合、お客様の「Step up SaaS」を使用する権利は終了します。

7.3 規範的データ

別段の定めがある場合でも、規範的な調査、分析、デモンストレーションおよび報告の目的に限り、IBM は、集約された匿名形式 (すなわち、お客様またはお客様の許可ユーザーをデータの供給源として特定できない形式、およびお客様またはお客様の許可ユーザーを特定できる個人識別情報が削除される形式) で、「クラウド・サービス」に関するお客様の許可ユーザーの個々のエクスペリエンスを反映したデータを保持および使用することができます。

7.4 データの収集および処理の承認

「クラウド・サービス」は、モバイル・デバイスのプロビジョニング、管理、モニタリング、制御を行うように設計されています。「クラウド・サービス」は、お客様がサブスクライブした「クラウド・サービス」と相互に作用することをお客様が許可したユーザーおよびデバイスから情報を収集します。

「クラウド・サービス」は、一部の国または地域において、単独で、または組み合わせにより、「個人情報」とみなされる可能性がある情報を収集します。収集するデータには、許可ユーザーの氏名、電話番号、登録電子メール・アドレスおよびデバイスの所在地、ユーザー ID および MaaS360 ブラウザーからのブラウジング履歴、エンド・ユーザー・デバイス・ハードウェアに関する情報、ソフトウェアおよび設定、ならびにデバイスによって生成される情報が含まれる場合があります。お客様は、本「サービス記述書」の規定に従って、かかる情報を収集、処理、使用する権限を IBM に付与します。

7.5 データの保存

IBM は、収集されたすべての情報（「個人情報」が含まれる場合があります）を本「サービス記述書」の満了または終了に伴い削除します。ただし、上記に記載の目的または適用される法規もしくは規制に従って保持する必要がある情報を除きます。この場合、IBM は、かかる目的、適用される法規または規制によって義務付けられる期間中、収集された情報を保持します。

7.6 セキュリティー・データ

報告作業を含む「クラウド・サービス」の一部として、IBM は、「クラウド・サービス」から収集された情報を匿名化または集約したものを準備し、維持管理します（以下「セキュリティー・データ」といいます）。「セキュリティー・データ」では、下記 (d) に定めるものを除いて、お客様も個人も特定することはありません。お客様は本書において、以下のみを目的として IBM が「セキュリティー・データ」を使用またはコピーできることにさらに同意します。

- a. 「セキュリティー・データ」の公表または配布（サイバー・セキュリティーに関連する集計または分析など）
- b. 製品やサービスの開発または拡張
- c. 社内で、または第三者と共に実施する調査
- d. 確認済みの第三者の攻撃者情報の合法的な共有