

IBM Connections Cloud

ご利用条件 (以下、「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」 (以下、「SaaS 特定オファリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下、「一般条件」といいます。) という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

相違がある場合には、「SaaS 特定オファリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」は、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」 (該当する方。以下、「本契約」といいます。) に追加されるものであり、「ToU」と併せて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オファリングは、これらの「SaaS 特定オファリング条件」の対象です。

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmarterCloud Notes
- IBM Notes (IBM SmarterCloud Notes で使用するためのクライアントのダウンロード)
- IBM SmarterCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmarterCloud Notes Step-Up
- IBM SmarterCloud Notes Traveler Services
- IBM SmarterCloud Notes Entry
- IBM SmarterCloud Plus

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. 「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」オファリングを購入する際の課金単位です。「許可ユーザー」とは、「IBM SaaS」へのアクセスを認められた特定の人を意味します。お客様は、直接または間接

の形態を問わず何らかの方法で(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・サーバーを経由するなどして)「IBM SaaS」オフリングにアクセスする各「許可ユーザー」に固有の資格を取得させる必要があります。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はできません。

- 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、「IBM SaaS」オフリング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「ライセンス証書」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. 「分」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」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使用許諾を取得するものとします。

3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

3.1 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、日割計算によりお客様に請求されます。1 か月に満たない期間の料金は、IBM がお客様に対して「IBM SaaS」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、その月の残りの日数に基づき計算されます。

3.2 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾の範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のうち 1 つを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」に定めます。

4.1 自動更新

お客様の「PoE」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、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、お客様の IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。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「サブスクリプション期間」は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されます。

4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権を有するものとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」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 営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に「IBM SaaS」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。

4.3 更新必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」であると記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、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、「IBM SaaS」に対するテクニカル・サポートが提供されます。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。

テクニカル・サポートの対象外

テクニカル・サポートには、以下に対するサポートは含まれません。

- a. アプリケーションの設計および開発
- b. お客様による所定稼働環境以外での「IBM SaaS」の利用から生じる問題
- c. お客様もしくは第三者の製品およびサービスに対するサポート、または「IBM SaaS」をお客様もしくは第三者の製品またはサービスと共に利用することにより生じる問題

6. イネーブリング・ソフトウェア

「IBM SaaS」オファリングには、イネーブリング・ソフトウェアを含めることができます。文書またはライセンスに記載された方法で、お客様は、「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」において、「IBM SaaS」の使用に関連してイネーブリング・ソフトウェアを使用できます。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・コードの二次的著作物を作成するための追加の権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該二次的著作物を使用します。イネーブリング・ソフトウェアは、「サービス・レベル・コミットメント」がある場合にはそれに従い、「IBM SaaS」オファリングのコンポーネントとして提供されます。ただし、それ以外の場合は、「現状有姿」のまま提供されます。

7. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

7.1 追加の制限事項

「本契約」に定める制限に加え、お客様は、以下を行ってはならないものとします。

- a. お客様の積極的な参加なくして複数の外部のゲスト・ユーザーとのコラボレーションを主催するために「パススルー」の形態で「IBM SaaS」を利用すること。

7.2 IBM SmarterCloud Notes の使用权に関する条件

お客様は、以下のいずれか一つを取得することを条件に IBM SmarterCloud Notes を使用することができます。

- a. IBM SmarterCloud Notes または IBM Connections Cloud S1 の「PoE」、または
- b. IBM SmarterCloud Notes Step Up、IBM Connections Cloud S1 Step Up、または IBM SmarterCloud with Notes Step-up and Connections の「PoE」、および
- c. 次の「プログラム」のいずれか1つについて「許可ユーザー」ごとの「PoE」、および有効な「サブスクリプション&サポート」。IBM Domino Enterprise Client Access もしくは IBM Domino Messaging Client Access または IBM Domino Messaging Express もしくは IBM Domino Collaboration Express。

7.3 ミーティングに関する注意

「IBM SaaS ユーザー」は、IBM Connections Meetings Cloud および IBM Connections Cloud S2 において、ミーティングを録音することができます。一部の国または地域の法律では、個人の通信を記録する前に各個人の同意を得ることを要求されることがあります。お客様は、「IBM SaaS ユーザー」がミーティングの録音を開始する前に必要な同意をすべて取得し、必要なすべての開示を行うよう適切な措置を講じるものとします。

7.4 「コンテンツ」のフィルタリングに関する注意

IBM SmarterCloud Notes および IBM Web Mail Cloud は、迷惑、大量または悪意で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「IBM SaaS」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。

7.5 ゲストによる使用

「ゲスト・ユーザー」とは、お客様とのデータ交換のために「IBM SaaS」にアクセスすること、またはお客様に代わって「IBM SaaS」を利用することをお客様が許可した「IBM SaaS ユーザー」をいいます。「ゲスト・ユーザー」はすべて、「許可ユーザー」でなければなりません。お客様の「ゲスト・ユーザー」は、「IBM SaaS」へのアクセスおよびその利用のために、IBM が提供するオンラインでの同意を要求される場合があります。お客様は、次のような「ゲスト・ユーザー」に対する責任を負うものとなりますが、これらに限られません。a) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」に関連するあらゆる請求、または b) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」の不正利用。

7.6 Step up 制限

Step-up オファリングでは、お客様は、関連する IBM プログラムの適切なライセンス資格を事前に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」には、関連 IBM プログラムのサブスクリプション & サポートは含まれていません。お客様は、関連 IBM プログラムについて適用可能な (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」オファリングの「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現在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。

7.7 Connections Docs および Connections Meetings に適用される Oracle の条件

「IBM SaaS」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「TOU」および本「TOU」が属する契約において、「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「TOU」および本「TOU」が属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「TOU」および本「TOU」が属する契約に対する第三者の受益者であること、(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「IBM SaaS」のサブスクリプションを移転でき、それ以外の場合は本「TOU」および本「TOU」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) 適用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。

7.8 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。

危険性の高い用途での利用の禁止: お客様は、「IBM SaaS」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可能性のあるアプリケーションまたは状況 (以下、「危険性の高い用途」といいます。) で、「IBM SaaS」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、管理または構成データの保存目的での「IBM SaaS」の利用、設計ツールや構成ツール、その他の非制御アプリケーション、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「IBM SaaS」の障害は含まれません。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。

7.9 IBM SaaS ユーザー・プロフィール情報

お客様による「IBM SaaS」の使用に関連して、お客様は、それぞれの組織の「SaaS ユーザー」の名前をその他の SaaS のお客様が閲覧できるように「IBM SaaS」を構成することができます。

お客様がこの設定を選択する場合、お客様は次のことを了承し、これに同意するものとします。(i) 「IBM SaaS ユーザー」の氏名、役職、会社名および写真が「IBM SaaS ユーザー」によりプロフィール(以下、「プロフィール」といいます。)の一部として掲載される可能性があり、かかる「プロフィール」は、お客様の組織内または当該 SaaS 内の他の「IBM SaaS ユーザー」によって閲覧可能であること。(ii) お客様は、随時、「IBM SaaS ユーザー」の「プロフィール」の修正または「IBM SaaS」からの削除を要求できること。また、これにより当該の「プロフィール」は修正または削除されるが、削除された場合には「IBM SaaS」にアクセスできなくなることを。

7.10 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「IBM SaaS ユーザー」が、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」からアクセス可能な、第三者の Web サイトまたはその他のサービスに「コンテンツ」を送信する場合、お客様および「IBM ユーザー」は「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、お客様および第三者の Web サイトまたは他のサービスの間でのみ行われます。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。

7.11 セーフ・ハーバー原則の遵守

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保存に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」に従うものとします。「セーフ・ハーバー」の詳細および IBM の認証宣言は、<http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133> でご覧いただけます。

7.12 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」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納得し、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を目的として、「IBM SaaS」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れを行います。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社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。

7.13 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location 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。

別紙 A

1. オファリング

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 統合 (バンドル) された IBM SaaS オファリング

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、SmarterCloud Notes、Traveler for SmarterCloud Notes、Connections Docs Cloud、モバイル・アプリケーション、ゲスト・アクセス
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、モバイル・アプリケーション、ゲスト・アクセス

1.2 スタンドアロンの IBM SaaS オファリング

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmarterCloud Notes
- SmarterCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 IBM SaaS オファリングのアドオン

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmarterCloud Notes	SmarterCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	●	●	N/A	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	●	●	N/A	●	N/A	N/A
Traveler for SmarterCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	●	●
Connections 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

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social 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。
- 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、スパムやウィルスからの保護、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。

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social 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。

1.6 IBM Connections Social Cloud

- 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。
- コミュニティー、ブログ、および Wiki - 以下を行うための機能です。ファイル、アクティビティー、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。
- アクティビティー - 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。
- 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。

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

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。

1.8 IBM Connections Cloud Chat

連絡先リスト、プレゼンス、および Point-to-Point 音声ビデオ・コールによるインスタント・メッセージング。ブラウザー、Notes が組み込まれたクライアント、スタンドアロン・クライアント、またはモバイル・アプリケーションによりアクセス可能です。

1.9 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、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およびアンチウィルスからの保護
- 「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。

1.10 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。

1.11 IBM Web Mail Cloud

- 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

1.12 IBM Connections Cloud 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。)

1.13 IBM Connections Docs Cloud

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 Connections Social Cloud 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。

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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

1.15 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。

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

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。

1.17 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。

1.18 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。

1.19 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。

2. サポート

IBM Connections Cloud Technical Support Services は、ユーザーが SmarterCloud Services を最大限に活用できるように設定されています。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「IBM SaaS」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し、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 Connections Cloud Standard Support に対するアクセスは、上記のとおり、「IBM SaaS」サービスの一部として含まれています。IBM

Connections Cloud 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 Connections Cloud 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 Connections Cloud 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。

お客様が本 Connections Cloud 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。

2.1 お客様の責任

お客様は、エンド・ユーザーに「ファースト・レベル・サポート」を提供するものとします。この責任には、お客様の従業員または外部の第三者によって発見されたものか、またはお客様に報告されたものかに関わらず、商取引上合理的な努力を尽くして、「サービス」に関するあらゆる質問または問題を解決することが含まれます。

お客様は、IBM のサポート担当者とのやり取りのために、「指定管理者」を指名し、権限を付与するものとします。「指定管理者」は、お客様の従業員または指名された者であるものとします。お客様は、「指定管理者」が IBM Connections Cloud のサービス、ネットワーク、およびブラウザーまたはクライアントの技術について、先進的なスキルを備えていることを保証します。「指定管理者」は、「IBM SaaS」のサービスについて、会社組織内の「管理者」または管理者アシスタントの職務についている者としません。

お客様は、お客様の許可ユーザーをサポートするのに十分な数の管理者を指定するものとします。お客様は、以下のとおりに指定する必要があります。

- a. 1 から 1,000 人の許可ユーザーに対して最大 3 人の「管理者」
- b. 1,000 から 10,000 人の許可ユーザーに対して最大 6 人の「管理者」
- c. 7 人の「管理者」+追加の許可ユーザー 10,000 人につき最大 1 名の「管理者」

2.2 IBM の責任

IBM は、お客様の IBM Connections Cloud の「指定管理者」に、「エスカレーション・サポート」サービス、および「重要度 1」の問題のサポート・サービスに対するアクセスを提供します。サポートの連絡先情報、およびサポートの提供時間帯に関するその他の詳細は、以下の SmarterCloud サポート Web サイトに詳述されています。<http://ibmcloud.com/social/support>

2.2.1 重要度 1 のサポート

IBM Connections Cloud のテクニカル・サポート・チームは、1 日 24 時間週 7 日体制で、「重要度 1 のサポート」要請を受け付けるものとします。IBM は、「重要度 1 のサポート」要請に対して 2 時間以内に応答するように、商取引上合理的な努力を尽くすものとします。

「重要度 1」とは、以下の問題と定義します。

- すべての「IBM SaaS ユーザー」について、「サービス」が利用不可能であると判断される場合。
- すべての「IBM SaaS ユーザー」について、「サービス」の主要機能が操作不能である場合。
- お客様の会社の「IBM SaaS ユーザー」の大部分が「サービス」を使用することができず、お客様の企業運営に重大な影響が及ぶ場合。

「重要度 1」のサポートは、計画されたダウンタイム期間に起因して、またはお客様もしくは第三者のアプリケーションか、お客様の機器もしくはデータに起因して、「サービス」が利用不可能となった場合を除きます。

2.2.2 重要度のレベル

重要度のすべてのレベルの定義、およびその例は、Connections Cloud のサポート Wiki で閲覧することができます。重要度の定義が公表される場所は、変更される場合があります。すべてのサービス要請に対して、公表された重要度の定義に基づいて、重要度のレベルが割り当てられます。

2.2.3 エスカレーション・サポート

IBM は、IBM Connections Cloud サービスに関する問題で、お客様の会社の「指定管理者」が解決できないものについて、「エスカレーション・サポート」を提供するものとします。

2.2.4 サポートの受付時間帯

IBM の応答目標およびサポート受付時間帯は、「サービス」要請の重要度、およびサポート資格のレベルにより異なります。

- 「重要度 1」以外の問題に対する「Standard Support」の受付時間帯は、お客様の組織が所在する国で一般的な営業時間を範囲の対象としています(お客様の「IBM SaaS」サービスに関する「組織アカウント設定」のプロファイル・ページで定義)。国別の受付時間帯は、現在、<http://IBMcloud.com/social/support> の連絡先情報の項で公表されています。
- 「重要度 1」以外の問題に対する「Advanced Support」の受付時間帯は、選択された祝日を除いて、米国東部標準時で日曜日の午後 8 時から、金曜日の午後 8 時までとします。
- 「重要度 1」の問題に対する「IBM サポート」の受付時間帯は、「Standard Support」および「Advanced Support」の両方について、24 時間 365 日とします。

2.2.5 サポートの応答目標

IBM の目標は、お客様の「サービス・リクエスト」に対して、公表されている応答目標までに初期応答を行うことです。IBM の初期応答は、場合により、以下のいずれかに該当します。お客様の問題の受領確認、お客様のリクエストの解決に繋がる応答、または、お客様のリクエストの技術的解決のために必要となる追加措置を判断する基準となる応答。

Connections Cloud 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 x 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

2.2.6 言語サポート

IBM のサポートおよび開発担当者と共に作業をする場合は、Connections Cloud のサポート Web サイトで別途定める場合を除いて、使用される共通言語は英語とします。問題を可能な限り速やかに進展させることができるように、お客様の指定担当者は、必要な場合はビジネス環境において滞りなく英語でやり取りすることができる者であることを、IBM は要求します。

2.2.7 その他の Advanced Support サービス

「Advanced Support」のお客様に対して提供されるその他のサービスには、以下のものが含まれます。

- あらゆる重要度の問題について、電話または電子的手段を介して、IBM の「テクニカル・サポート」に連絡を取ること。
- 電子メール、電話、またはインスタント・メッセージを介した、「Advanced Support のアカウント管理」チームに対するアクセス。これにより、「最新情報」による実際のサポート、導入および採用に関するガイダンス、ライブ・ウォークスルーおよび研修、参考になる専門的なコンテンツが含まれた専用の「Advanced Support」コミュニティーへのアクセスを要求できます。

3. 災害復旧およびバックアップ

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。

壊滅的な状況が生じた場合(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、ウイルス、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「IBM SaaS」が利用できなくなるその他の原因をいいます。)、IBM は、「お客様」による「IBM SaaS」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 時間以内に、お客様による「IBM SaaS」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」の損失から 8 時間以内に、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。

4. データの復旧および削除

IBM は、サブスクリプション満了後、最大 90 日間データを保持します。サブスクリプション満了前に、お客様は、コンテンツをダウンロードするサービス機能から、または公開された API (<https://www.ibmcloud.com/social>) を使用して、お客様のソーシャル・ビジネス・データを抽出することができます。メール・データは、コンサルティング・サービスのタイム・アンド・マテリアル・ベースで抽出可能です。ユーザー・プリファレンス・データおよ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または試用の終了に伴い、タイム・アンド・マテリアル・ベースで、このデータを合意済みの形式で提供します。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。

5. 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

こうした電子メールによるお客様の管理者への通知には、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

こうした電子メールは、予約またはスケジュール済みの保守時間枠の利用について、お客様に対し確認を取るために提供されます。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。お客様に保守が完了したことを通知するために、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/> サブスクライバーは、管理者または受信者の名前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、サブスクライバーは、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的なメッセージ)により、サービスの復旧状況について、お客様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 が当該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に知らせるために送信されます。また、当該事故の終了時に、「すべてクリア」であることを知らせるために、送信されます。サービス全体に影響を及ぼす事故の場合、お客様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。