

## ◆ Google Apps for Business (SaaS) SLA ◆

### 1. 前提条件

インターネットに接続できる環境が用意できていること

### 2. 役割と責任

プロバイダの役割と責任: サービスレベルの提供範囲内のみ

### 3. サービス内容の概要

#### **Google のパワフルなツールを、あなたのビジネスに**

##### ◇ 仕事をスマートに

➤ どこからでもコミュニケーション、管理、コラボレーションできます。

##### ◇ コミュニケーションをスムーズに

➤ メール、メッセージング、電話、ビデオ通話を1つのインターフェースで行えます。

##### ◇ 準備は効率的に

➤ ミーティングの調整やプロジェクトの計画が簡単に行えます。

##### ◇ 連携作業で効率よく

➤ アイデアの共有、迅速な作業、すばやい革新を実現できます。

##### ◇ どこからでも効率よく

➤ モバイルからでも、コミュニケーション、管理、コラボレーションできます。

#### **Google Apps for Business は、Google 自身も活用する**

#### **ウェブだけで利用できるオフィスツール。**

いつでもどこでも、メール、カレンダー、ドキュメントなど、ウェブベースのツールをあなたの会社でも活用することができます。1ユーザあたり年間 6,000 円の安価かつシンプルな料金設定。(月額払い1ユーザ 600 円も可能)

- スマートフォンから快適アクセス
- 新たにソフトの購入する必要なし
- 大容量メールボックスとファイル共有
- 万全のセキュリティ、カスタマーサポート

「会社のメールをスマートフォンで安全にチェックしたい。」「スパムメールに困っている。」

「スケジュール調整が面倒。」「添付ファイルが飛び交ってどれが最新のものかわからない。」

「IT に詳しい人がいない」

Google Apps for Business を活用いただければ、すぐに解決できます。

**今日からスタートできる、クラウド活用。**

あなたの会社でも Google のパワフルなツールをご活用ください。

- 会社のドメインで Gmail  
ビジネス向けに機能アップした Gmail をあなたの会社のドメイン (@your\_company.com) で利用できます。容量が大幅にアップするだけでなく、ウェブ、モバイルだけでなく、オフラインでも利用できます。
- 社内カレンダーで一目瞭然  
Google カレンダーを利用すれば、会社全体のスケジュールを簡単に把握でき、またどこからでもアクセスできます。複数のカレンダーを重ねて表示することで、いつ誰のスケジュールが空いているのかすぐに把握でき、招待状を送付し、イベントやミーティングを設定できます。
- 文書、スプレッドシート、プレゼンテーション  
Google ドキュメントを利用すれば、様々なドキュメントやスプレッドシート、プレゼンテーション、アンケートフォームなどをクラウド上で共有することができます。利用者は、いつも最新バージョンのドキュメントにどこからでもアクセスすることができ、煩雑な添付ファイルの管理から解放されます。
- ウェブサイト、ポータルサイト  
社内ポータルや、プロジェクト、部門別ウェブサイトなどが簡単に作成できます。

概要について、より詳しい説明は下記 Web ページを参照

<http://www.google.com/apps/intl/ja/business/smb/index.html>

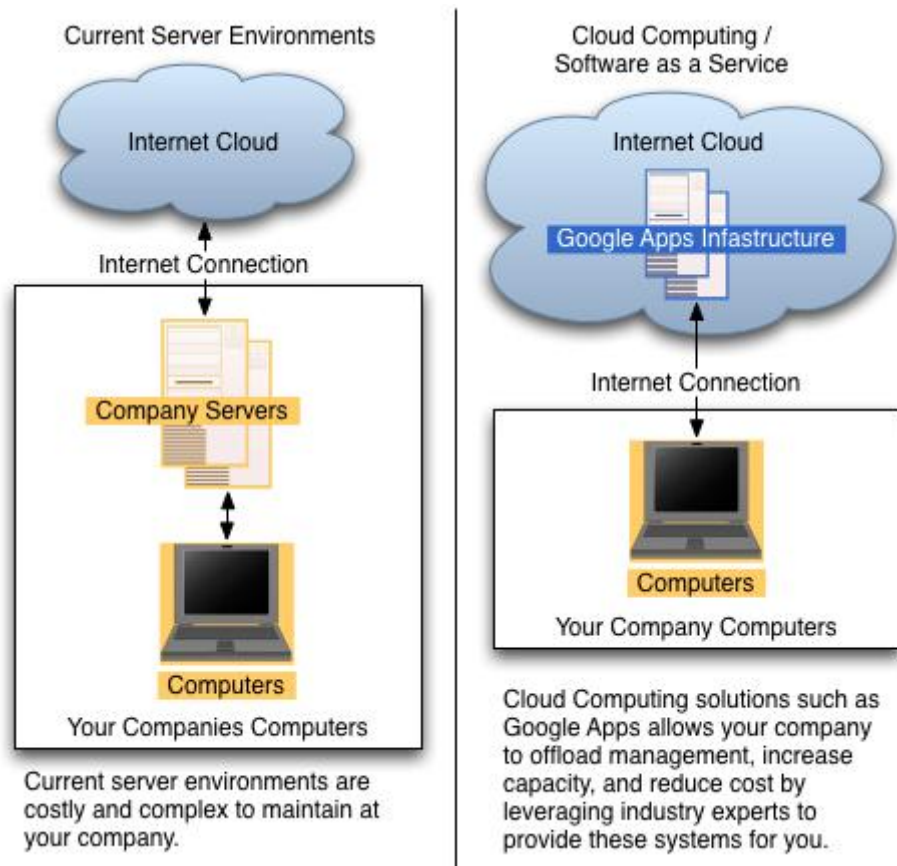
#### 4. システム構成図

Google Apps はウェブベースのホスティング型ソリューションです。そのため、インターネットに接続できる環境があれば、いつでもどこからでも Google Apps にアクセスできます。この種の技術は「SaaS (Software as a Service)」または「クラウド コンピューティング」と呼ばれており、IT アプリケーションをサービスとしてインターネット経由で提供するコンピューティング モデルです。ユーザはインターネット(つまりクラウド)からアプリケーションにアクセスし、アプリケーションをサポートするインフラストラクチャを維持する必要がありません。このモデルをわかりやすく説明するのであれば、企業や個人が使用する電気は電力会社によって提供、管理されており、利用者自身が自宅やオフィスで個々に発電を行うわけではないことと同じです。

Google Apps では、データとアプリケーションは、高い安全性、拡張性、信頼性を備えた Google のデータ センターから供給されます。Google は実際に自社のデータ センターをゼロから構築したため、世界的に見てもサーバーあたりのコストが非常に低いインフラストラクチャを構築することができました。このコスト削減効果により、Google Apps をお客

様に低コストでご利用いただけます。IT インフラストラクチャのコストと、社内アプリケーションの維持に必要な労力を削減することができ、企業はより戦略的な IT プロジェクトに集中することができます。

また、Google Apps はウェブベースであるため、従業員は自分のデスクにいるか、別のコンピュータを使用しているか、携帯端末を持って移動中であるかにかかわらず、どこにいても効率的に業務を行うことが可能です。



## 5. ハードウェア, 開発環境

- メールの容量
  - 1アカウント当たり 25GB
- Google ドキュメントの容量
  - 1 ユーザ当たり 1GB
- Google サイトの容量
  - 10GB+1 ユーザ当たり 500MB

## 6. サービスの詳細仕様

- コミュニケーション ツール: Gmail、Google カレンダー、Google Groups for Business

Gmail のメール容量	1 アカウントあたり 25 GB
Microsoft Outlook のメールや予定表との相互運用	✓
Blackberry Enterprise Server との同期	✓
連絡先を簡単に管理	✓
モバイルでのメール、カレンダー、 インスタント メッセージへのアクセス	✓
メール セキュリティ機能 (Postini)	✓
Gmail の広告非表示オプション	✓
Google カレンダーによるリソースのスケジュール設定	✓
メール リストの機能と、グループとの 簡単なコンテンツ共有	✓

- コラボレーション ツール: Google ドキュメント、Google サイト、Google Video for Business

Google ドキュメントの容量	ファイル保存に 1 ユーザあたり 1 GB (Google ドキュメント形式は容 量制限なし)
Google サイトの容量	10 GB + 1 ユーザあたり 500 MB の共有ストレージ
社内での安全な動画共有を実現する Google Video for Business	✓
Google Apps スクリプト	✓

- サポートと信頼性

重大な問題に対する電話とメールによる年中無休 24 時間体制のサポート	✓
稼働率 99.9 % の SLA (サービス レベル保証)*	✓
同期レプリケーション	✓
オンラインドキュメント	✓

- セキュリティの強化

SSL の適用による HTTPS アクセスのセキュリティ確保	✓
--------------------------------	---

カスタマイズ可能な迷惑メール フィルタ	✓
パスワードの安全度要件のカスタマイズ	✓
メールのルーティングとメール ゲートウェイのサポート	✓
機密情報を含むメールをフィルタリングするためのカスタマイズ可能なポリシー	✓
標準の TLS プロトコルによるメール暗号化	✓

- 移行ツールと統合ツール

1 つの Google Apps アカウントでの複数ドメインの管理	✓
メール移行用のツールと API	✓
LDAP システムのディレクトリ同期	✓
メールのルーティングとメール ゲートウェイのサポート	✓
シングル サインオン API	✓
ユーザーとグループを管理する Provisioning API	✓

- その他のソリューション

行政機関、教育機関、非営利団体、ISP。Google Apps は、さまざまな組織のニーズに合ったソリューションを提供します。

- その他の業務アプリケーション

Google Apps では、Gmail やドキュメントなどのコミュニケーション/コラボレーション ソリューションだけでなく、Google Apps Marketplace からその他のさまざまな企業向けアプリケーションもご利用いただけます。これらのアプリケーションは、販売、マーケティング、財務などの最も一般的な業務機能に役立ちます。多くのアプリケーションは、Gmail、カレンダー、ドキュメント、連絡先と直接相互運用することができ、作業の迅速化や効率化に役立ちます。

## 7. サービスレベル

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	基準値	備考
月間稼働率	サービスを利用できる確率	%	(月間) 99.9% 以上	基準値を Google Apps 対象サービスのウェブ インタフェースが機能し、お客様が利用できるよう

				にするものとします。Google が Google Apps SLA を満たしておらず、かつお客様が本 Google Apps SLA に基づく義務を満たしている場合、お客様は下記のサービス クレジットを受けることができます。本 Google Apps SLA は、Google の Google Apps SLA のいかなる不履行に対するお客様の唯一かつ排他的な救済手段となります。
平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間	時間	平均 15 分	
暗号化通信レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	SSL 対応	
カスタマーサポート(障害対応)	障害対応時の問い合わせ受付業務を実施する時間帯	時間帯	24 時間	重大な問題に対する電話サポート、メールサポート、オンラインドキュメントで対応します。

緊急時電話サポート	緊急時間い合わせ業務を実施する時間帯	時間帯	<p>【日本語によるサポート】 平日 AM10:00～ PM5:30まで (Google Apps for Business は 30 名以上のユーザー、Google Apps for Education は 3,000 名以上のユーザーを管理されているお客様のみ利用可能)</p> <p>英語によるサポート:1 日 24 時間、年中無休で利用可能 (<u>システムの重大な問題</u>の場合) 予測されるサービス時間: 数分以内</p>
-----------	--------------------	-----	---

8. サービスクレジット

サービス クレジット」とは、以下のことを指します。

各月の稼働率	本サービス期間終了後に無償で追加されるサービスの日数(または、毎月後払いでご請求するお客様に対する、サービスの日数分に相当する金銭)
99.0 % 以上 99.9 % 未満	3
95.0 % 以上 99.0 % 未満	7

95.0 % 未満	15
-----------	----

- サービス クレジットの要求義務  
上記のサービス クレジットを受けるには、お客様がサービス クレジットの対象となった時点から 30 日以内に、お客様が Google に通知する必要があります。この要件を順守しなかった場合、サービス クレジットを受ける権利は失効します。
- サービス クレジットの最長期間  
1 か月に発生する合計ダウンタイム期間に対して Google がお客様に発行するサービス クレジットの最大総数は、本サービス期間終了後に追加される 15 日間のサービス (または、毎月ご請求するお客様のアカウントに対するサービス 15 日分に相当する金銭)を超えないものとします。Google の毎月のご請求プランをご利用のお客様以外は、サービス クレジットを相応額の金銭と交換または変換することはできません。

## 9. サービスレベル補足

### A) SLA 適用除外と優先順位

Google Apps SLA は、本 Google Apps SLA を明示的に除外するあらゆるサービス (サービスのドキュメントに記載)には適用されません。また、(i)本契約の「不可抗力」に記載されている要因によって引き起こされた、または(ii)Google の一次的な管理下にお客様および/または第三者の設備機器に起因するパフォーマンスの問題にも適用されません。

なお、本 Google Apps SLA と本 Google Apps SLA の英語版との間に矛盾がある場合は、英語版が優先されます。

### B) SLA の用語定義

- 「ダウンタイム」とは、ドメインでユーザー エラー率が 5 % を上回る状態のことです。ダウンタイムは、サーバー側のエラー率に基づいて計測されます。
- 「Google Apps 対象サービス」とは、サービスを構成する Gmail、Google カレンダー、Google トーク、Google ドキュメント、Google グループ、Google サイトのことです。これには、サービスを構成する Gmail の Labs 機能、Google Apps (Postini Services)、Gmail ボイスまたはビデオチャットは含まれません。
- 「各月の稼働率」とは、各月の合計分数から、各月の合計ダウンタイム分数を減算し、各月の合計分数で割った数値のことです。
- 「サービス」とは、Google が本契約に基づいてお客様に提供する Google Apps for Business サービス(以前の Google Apps Premier Edition)、Google Apps for Government サービス、Google Apps for ISPs サービス(以前の Google Apps Partner Edition)、または Google Apps for Education サービス(以前の Google Apps Education Edition)のことです。