

Zoom ライセンス

サービス仕様書

第4.0版

2022 年 10 月 1 日

株式会社シティアスコム

改版履歴

版数	改版内容	日付
1.0	初版	2020 年 6 月 9 日
2.0	・ サービスメニュー修正 ・ ライセンス Ver 修正、アドオンライセンス-追加録画ライセンス、容量超過についての修正 ・ 秘密情報の取扱いについての修正 ・ サポートデスクについて 表示内容修正、サポート対象外となる一例の追記	2020 年 12 月 16 日
3.0	・ 商標に関する事項を追記 ・ Zoom Video Communications, Inc. (ZVC) へ表記更新 ・ サービスメニューについて追記 ・ 動作環境について修正 (Android、iPhone/iPad 推奨 OS 及び、最新情報を 2021/10/1 時点に更新) ・ 利用推奨環境最新情報を 2021/10/1 時点に更新 ・ サポート対象ソフトウェアについて、記載事項及び最新情報が 2021/10/1 時点の情報であることを追記 ・ 2021 年 10 月時点の Web ブラウザ版と Zoom アプリケーション機能比較を追記 ・ 2021 年 10 月時点の各ブラウザ (Chrome、Firefox、Safari、Edge) の機能比較を追記 ・ 動作環境についての【注意事項】に 2021 年 10 月 1 日時点の情報であることを追記 ・ Zoom クラウドミーティングで使用する通信ポート最新情報を 2021/10/1 時点に更新及び、ZoomRooms のファイアウォール情報を追記 ・ リードタイムの掲載例を 2017 年～2018 年→2020 年～2021 年に更新 ・ ライセンス追加の契約期間記載事項に追記 ・ 一部解約に伴うお客様作業部分の、【重要】事項に追記 ・ 一部解約の課金の考え方事項に追記 ・ サービス解約の違約金事項に追記 ・ サービス解約後の再契約事項を更新 ・ 解約時の例) に注意事項を追記 ・ 6. お客様の役割の用語説明に追記 ・ お客様運用作業事項の※部分を更新 ・ サービス基盤障害時の対応事項の※を更新 ・ 8. 秘密情報の取扱いについて → 8. お客様情報の取扱いについて更新 ・ お客様情報の保管先の記載事項を更新 ・ 別紙 1. Zoom ライセンス種別の更新	2022 年 2 月 1 日

4.0	・ サポート対象ソフトウェアを更新 ・ Zoom ミーティング動作仕様（iOS、Android）に追記 ・ サポート対象外となる一例を更新 ・ 別紙 1. Zoom ライセンス種別を更新 ・ 誤記修正	2022 年 10 月 1 日
-----	--	-----------------

目次

1.	はじめに	1
2.	サービス概要	2
3.	サービスメニュー	3
4.	動作環境	4
5.	ご契約について	12
6.	お客様の役割について	17
7.	サービス基盤について	21
8.	お客様情報の取扱いについて	22
9.	サポートデスクについて	24

サービス用語の定義

用語	定義
ビデオ会議	遠隔地と PC、タブレット端末、スマートフォンなどデバイスを利用してコミュニケーションを行うツール
Zoom クラウドミーティング	Zoom Video Communications, Inc.が提供するビデオ会議サービス(オプション含む)総称
Zoom ミーティング	Zoom クライアント(PC、スマホ、タブレ) ビデオ会議サービス

1. はじめに

本書は株式会社シティアスコムが再販する Zoom ライセンスサービスの仕様について記載しております。

本書の変更について

本書は本サービス提供に合理的に必要と判断した範囲において、サービス仕様書をお客様の承諾を得ることなく、随時変更することができるものとします。但し、当該変更が大幅なサービス内容の変更であると弊社にて判断した場合に限り、お客様に対し、予告を実施いたします。

本書の複製、使用及び第三者へ開示について

本文書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本文書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください

商標に関して

- ・Zoom および Zoom 名称を含むサービスは Zoom Video Communications, Inc.が提供するサービスです。
- ・記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
- ・Zoom ロゴは、米国 Zoom Video Communications, Inc.の登録商標です。

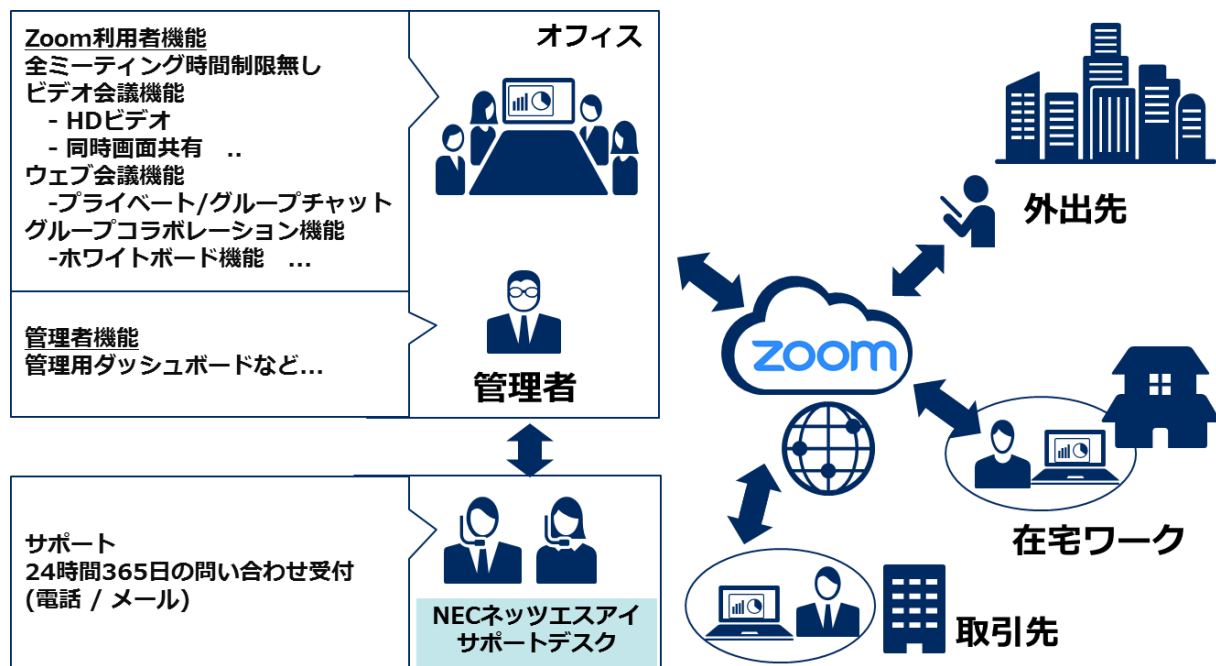
2. サービス概要

Zoom ライセンスサービス(以下、本サービス)は、NEC ネットズエスアイ株式会社が提供する Zoom Video Communications, Inc.(以下、ZVC)のクラウドミーティングサービス(<https://zoom.us/>)を株式会社シティアスコム(以下、弊社)が再販するサービスです。

本サービスをご契約されると Zoom クラウドミーティングサービスを利用するために必要なライセンスが発行され、ライセンスを持つユーザーにてビデオ会議の主催および付帯する機能の利用が可能となります。

※提供する別紙1. Zoom ライセンス種別参照

サービス利用イメージ



3. サービスメニュー

本サービスで提供するサービスメニューは以下の通りです。

メニュー

※ライセンス種別の説明は [別紙1. Zoom ライセンス種別]を参照ください。

- 申請いただいた Zoom ライセンスとサポートデスクを提供いたします。

基本サービス

- Zoom ライセンスサービス
 - プロライセンス
 - ビジネスライセンス
 - エンタープライズライセンス
 - エンタープライズ Plus
 - エンタープライズアクティブホストライセンス
 - エデュケーションライセンス
 - エデュケーションサイトライセンス
 - エデュケーションサイトバンドルライセンス

オプションライセンスサービス

- Rooms ライセンスサービス
- H323/SIP ルームコネクタ
- ウェビナーライセンス
- 大規模接続ライセンス
- クラウド録画容量拡張ライセンス

※ご契約時に選択いただいた Zoom ライセンスを提供いたします。

※本サービスでは基本サービスのご契約が必須となります。

オプションライセンスのみのご契約はできません。

4. 動作環境

● 動作環境

Zoom ミーティング 利用推奨環境

PC

OS	Windows7、8、8.1、10
ソフトウェア名	ミーティング用 Zoom クライアント
ソフトウェアダウンロード	https://zoom.us/download
ブラウザ	Edge、Firefox、Chrome

Android

OS	Android 5.0 以降
ソフトウェア名	ZOOM Cloud Meetings
ソフトウェアダウンロード	Google Play
ブラウザ	ブラウザ(デフォルト)、Chrome

※Google Play に必要なアカウントはお客様にて準備ください。

iPhone/iPad

OS	iOS 8.0 以降
ソフトウェア名	ZOOM Cloud Meetings
ソフトウェアダウンロード	App Store
ブラウザ	Safari5+、Chrome

※App Store に必要なアカウントはお客様にて準備ください。

＜対応 OS、ブラウザの最新情報＞ 2021 年 10 月 1 日時点

ZVC System Requirements for Windows, macOS, and Linux

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-System-requirements-for-Windows-macOS-and-Linux>

＜対応モバイルデバイス OS の最新情報＞ 2021 年 10 月 1 日時点

ZVC System Requirements for iOS, iPadOS, and Android

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201179966-System-requirements-for-iOS-iPadOS-and-Android>

Zoom Rooms 利用推奨環境

Zoom Rooms 制御用PC

OS	Windows7、8、8.1、10
ソフトウェア名	会議室向け Zoom Rooms とタッチ画面ディスプレイ
ソフトウェアダウンロード	https://zoom.us/download

Zoom Rooms for Touch 制御用 PC

OS	Windows 10
その他ハードウェア要件	タッチパネルディスプレイ接続されている タッチドライバがインストールされている
ソフトウェア名	会議室向け Zoom Rooms とタッチ画面ディスプレイ
ソフトウェアダウンロード	https://zoom.us/download

Zoom Rooms 用コントローラ

iPad

OS	iOS 8.0 以降
ソフトウェア名	Zoom Rooms
ソフトウェアダウンロード	App Store

※App Store に必要なアカウントはお客様にて準備ください。

<対応デバイスの最新情報> 2021 年 10 月 1 日時点

ZVC System Requirements for Zoom Rooms

(<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/204003179-System-requirements-for-Zoom-Rooms>)

ZVC Getting Started with Zoom Rooms for Touch

(<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/115004773103-Getting-Started-with-Zoom-Rooms-for-Touch>)

サポート対象ソフトウェア

ZVC にて公開を行っているソフトウェアで、サポート可能なソフトウェアは以下となります。

2021 年 10 月 1 日時点

ソフトウェア名
ミーティング用 Zoom クライアント
Microsoft Outlook 用 Zoom プラグイン
ブラウザ用 Zoom 拡張機能
Zoom モバイルアプリ(ZOOM Cloud Meetings)
会議室向け Zoom Rooms とタッチ画面ディスプレイ
Zoom Rooms 用コントローラ
Skype for Business 向け Zoom Plugin
Zoom Rooms for Touch 用コントローラ

本書に記載のないソフトウェアのサポート可否についてはお問い合わせください。

<ソフトウェアの最新情報> 2021 年 10 月 1 日時点

ZVC ダウンロードセンター

(<https://zoom.us/download>)

・機器の推奨仕様

本サービスを安定してご利用頂くためには、以下の動作仕様を満たす必要があります。

Zoom ミーティング動作仕様 PC (Windows)

インターネット接続環境	ブロードバンド環境: 有線または無線 (Wi-Fi、4G/LTE)
スピーカーとマイク	内蔵または USB プラグインまたはワイヤレス Bluetooth
カメラ	内蔵または USB プラグイン
プロセッサ要件	デュアルコア 2Ghz 以上 (i3/i5/i7 の Intel CPU または同等の性能を有する AMD CPU)
RAM 要件	4GB 以上
推奨帯域	1対1ビデオ通話: ・HQ ビデオ: 600kbps/600kbps (上り/下り) ・HD ビデオ: 1.2Mbps/1.2Mbps (上り/下り) ・Full HD ビデオ: 2.8 Mbps/ 2.8 Mbps(上り/下り)
	グループビデオ通話: ・HQ ビデオ: 600kbps/1.2Mbps (上り/下り) ・ギャラリービュー用: 15Mbps/1.5Mbps (上り/下り) ・Full HD ビデオ: 3.0 Mbps/ 3.0 Mbps(上り/下り)
	画面共有 (ビデオサムネイルなし): 50-75kbps
	画面共有 (ビデオサムネイルあり): 50-150kbps
	VoIP 音声: 60-80kbps

Zoom ミーティング動作仕様 (iOS、Android)

インターネット接続環境	ブロードバンド環境: 有線または無線 (Wi-Fi、4G/LTE)
プロセッサ要件	任意の 1 GHz のシングルコアプロセッサ (Intel 以外) (i3/i5/i7 の Intel CPU 又は同等の性能を有する AMD CPU)
推奨帯域	1対1ビデオ通話: ・HQ ビデオ: 600kbps/600kbps (上り/下り) ・HD ビデオ: 1.2Mbps/1.2Mbps (上り/下り) ・Full HD ビデオ: 2.8 Mbps/ 2.8 Mbps(上り/下り)
	グループビデオ通話: ・HQ ビデオ: 600kbps/1.2Mbps (上り/下り) ・ギャラリービュー用: 1.5Mbps/1.5Mbps (上り/下り) ・Full HD ビデオ: 3.0 Mbps/ 3.0 Mbps(上り/下り)
	画面共有 (ビデオサムネイルなし): 50-75kbps
	画面共有 (ビデオサムネイルあり): 50-150kbps
	VoIP 音声: 60-80kbps

Web ブラウザ版と Zoom アプリケーションの機能比較

機能	Web ブラウザ	Zoom アプリケーション
カメラ映像の送受信	○	○
PC音声の使用 (外付け USB デバイス含む)	○	○
画面レイアウト設定	○	○
バーチャル背景	×	○
画面共有	○	○
注釈の書き込み	×	○
リモート制御	△ (相手画面の制御のみ可能)	○
会議中のチャット	○	○
ファイルの送受信	×	○
録画機能	△ (クラウド保存のみ可能)	○
投票	○	○
字幕	○	○
リアクション	×	○
ブレイクアウトルーム	○	○
リモートサポート	×	○

※2021 年 10 月現在の情報

主要なミーティング機能のみ記載しています。

機能	Chrome	Firefox	Safari	Edge
カメラ映像の送受信	○	○	○	○
PC 音声の使用 (外付け USB デバイス含む)	○	○	ウェブ ナー参加 者のみ可	○
画面共有	○	○	×	○
相手画面のリモート制御	○	○	○	○
会議中のチャット	○	○	○	○
録画機能 (クラウド録画のみ)	○	○	○	○
字幕	○	○	○	○
ブレイクアウトルーム	○	○	○	○

2021 年 10 月現在の情報

主要なミーティング機能のみ記載しています。最新の情報は下記 URL を参照ください

(<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/214629443-Zoom-Web-Client>)

Zoom ルーム動作仕様PC (Windows)

インターネット接続環境	ブロードバンド環境: 有線または無線 (Wi-Fi) ※Zoom Rooms 用コントローラは制御 PC と同一ネットワーク (同一 LAN 内) である必要があります。
推奨帯域	1 画面: 2.0Mbps/2.0Mbps (上り/下り)
	2 画面: 2.0Mbps/4.0Mbps (上り/下り)
	3 画面: 2.0Mbps/6.0Mbps (上り/下り)
	画面共有のみ: 150-300kbps
	VoIP 音声のみ: 60-80kbps
制御 PC	1 画面: 2.5 GHz デュアルコア Intel Core i5 以上
	2 画面: 2.8 GHz デュアルコアまたはクアッドコア Intel Core i7 以上
	3 画面: 2.8 GHz クアッドコア Intel Core i7 以上

Zoom ルーム用コントローラ動作仕様

コントローラ	Apple iPad、iPad Pro、または iPad Mini iOS8.0+ Android4.0+ タブレット Windows 10 タブレット
--------	--

【注意事項】

- ① 動作要件、仕様は 2021 年 10 月 1 日時点の情報です。記載されている内容は、予告なく変更される場合があります。
- ② 仮想デスクトップ環境でのご利用は動作が保証できません。
- ③ Windows ブラウザでの Zoom ミーティングには機能制限があるため、ソフトウェアのご利用を推奨いたします。
- ④ 推奨帯域は上限の定義ではなく、会議参加人数と通信環境によっては推奨帯域を越えてトラフィックが発生します。
- ⑤ 記載のない OS、ブラウザ利用は本サービスのサポート対象外となります。

● Zoomクラウドミーティングで使用する通信ポート

Zoom ミーティング (Windows)

使用ポート	TCP: 80、443、8801、8802
	UDP: 3478、3479、8801-8810

Zoom ミーティング (iOS、Android)

使用ポート	TCP: 80、443、8801、8802
	UDP: 3478、3479、8801-8810

Zoom Rooms (Windows)

使用ポート	TCP: 443、8801、8802、9090
	UDP: 3478、3479、8801

Zoom ルーム用コントローラ

使用ポート	TCP: 443、9090
-------	---------------

<最新の通信ポート/通信先グローバルアドレス情報>2021 年 10 月 1 日現在

ZVC Network Firewall or Proxy Server Settings for Zoom

(<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362683>)

ZoomRooms のファイアウォール情報

(<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/203680389>)

【注意事項】

記載されている動作要件、仕様は 2021 年 10 月 1 日時点の情報です。また、予告なく変更される場合があります。最新情報は ZVC サイトを参照ください。

5. ご契約について

(1) 新規契約

・本サービスの利用で必要となる書類

本サービスの利用にあたり以下の書類が必要となります。

- Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書(新規)
- アカウント登録依頼書

※書類は弊社よりご提供させていただきます。

※Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書をご提出頂いたことで約款に同意されたものとします。

・サービス利用開始日とサービス終了日

『Zoom ライセンスサービス請書 5.サービス提供期間』に記載された日よりサービスの利用が可能です。

・ライセンスサービスの契約期間について

本サービスは最低1年間、最長3年間のご契約が可能です。また、1年単位、月初1日からのご契約となります。(月割り、使用開始日付指定はできません)

・契約の自動更新について

- 契約満了日の70日以上前にお客様からの申し出がない場合、1年毎の自動更新となります。
- 弊社から自動更新にかかわる事前通知は実施いたしません。
- 契約更新時に長期契約(2年または3年)へ変更することも可能です。その際は契約満了月の70日以上前までに弊社担当営業へご相談ください。

・課金について

課金開始日	Zoom ライセンスサービス提供開始月の1日
課金終了日	サービス解約月の末日
支払方法	Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書に記載の内容に準じます。

・リードタイムについて

サービスのご提供開始までのリードタイムは、Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書受領後、10営業日となります。確定のサービス期間は弊社発行の請書に記載の期日となります。

例) 最低利用期間(12ヶ月)利用の場合



(2) ライセンス追加

・必要となる書類

- Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書(変更)

・追加されたライセンスのサービス契約期間

- 追加の場合、初回契約期間は元契約の契約完了日までの期間(月割り)となります。ただし、最低契約期間は3か月以上が必要です。
- 追加されるライセンスの対象は、「3. サービスメニュー」に記載された基本サービス・オプションライセンスサービスとなります。
- 次年度以降については、元契約に追加ライセンスを付加しての契約更新となります。
- 具体的な契約期間は締結済み『Zoom ライセンスサービス請書 5.サービス提供期間』に記載されてます。
- サービス開始時期については確定できません。

・リードタイムについて

サービスのご提供開始までのリードタイムは、ライセンスサービス申込書兼注文書(変更)受領後10営業日となります。確定のサービス期間は弊社発行の請書に記載の期日となります。各月のお申込み期限は弊社営業担当者へご確認ください。

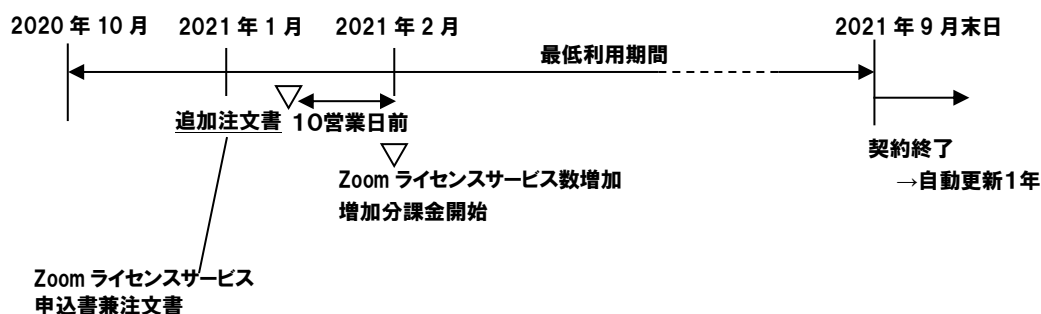
・課金について

課金開始日	追加されたライセンス・オプションサービス提供開始月の1日又はサービス提供日
課金終了日	サービス解約月の末日(契約期間中の解約不可)
支払方法	Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書に記載の内容に準じます。

・契約期間

『Zoom ライセンスサービス請書 5.サービス提供期間』に記載された期間となります。

例1) 2020年10月に契約、2021年2月にサービス追加し、自動更新した場合



(3) ライセンス一部解約

・ライセンス一部解約で必要となる書類

－ Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書(変更)

・ライセンス一部解約期限

解約申し込み期限は、元契約の更新月 70 日以上前までに Zoom ライセンスサービス申込書兼注文書(変更)に、解約するライセンスにマイナス数量を記載してお申し込み下さい。

【重要】

ライセンスは自動更新処理となります。70 日以上前のご申告が間に合わなかった場合、変更前のご契約ライセンス数で費用請求が発生いたします。

・一部解約に伴うお客様作業について

解約申込みされるまでに、お客様管理者様にて減少するライセンスに応じた、基本サービスまたはオプションライセンスサービスのライセンス割り当ての解除をお願いいたします。

【重要】

一部解約依頼日までに、ライセンスの割り当てユーザー様の解除を実施ください。弊社での変更作業までに解約ライセンス数に相当するユーザーライセンスの割り当て解除が実施されていない場合、ZVC ではライセンスの減少ができず、ライセンス費用請求が発生するケースがございます。

更新の際にライセンス追加と一部解約が混合する場合、解約の処理が完了次第追加ライセンスが有効となります。追加分のサービス開始時間は確定できません。

・課金の考え方

契約期間中に途中解約された場合でも契約満了日までお支払い金額は変わりません(返金不可)。また、契約期間中にアカウントを無効にすることはできません。

(4) サービスの解約

・本サービス解約で必要となる書類

－ Zoom ライセンスサービス解約申込書

・解約期限

解約申し込み期限は、**元契約の更新月 70 日以上前までに Zoom ライセンスサービス解約申込書のご送付が必要です。**

【重要】サービス提供期間終了月間際のタイミングにてサービス解約をご検討されている場合、必ずサービス提供期間終了日の 70 日以上前までにご連絡ください。70 日前までにご申告なかった場合、現状ご契約中のライセンス数で自動更新が確定となり、その後のご解約では全数分の違約金が発生します。

・違約金

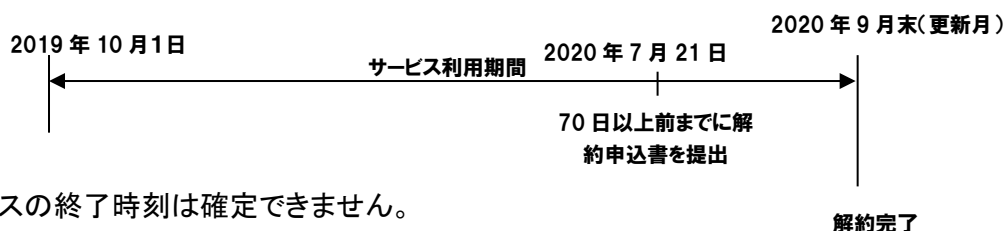
残存期間のサービス料金をお支払い頂きます。

有償契約期間途中の解約申込の場合、契約期間中にアカウントを無効にすることはできません。

・解約後の再契約

解約処理後に再契約いただいた場合、新規お申込み扱いとなり、以前利用されていた登録情報を引き継ぐことができない場合があります。

例) 2019 年 10 月 1 日に契約し、2020 年 9 月末日で解約する場合(最低利用期間のみで解約)



注意事項: サービスの終了時刻は確定できません。

< 途中解約残存期間の違約金について >

例) 最低利用期間中に解約する場合



注) サービス提供期間中に解約する場合は、サービス提供終了日までのサービス利用料は一括してお支払いいただきます。

6. お客様の役割について

基本サービス(初回システム登録)ご購入の場合、弊社にてオーナー登録後、お客様にて本サービス利用開始までの作業と、利用開始後の運用管理を実施頂きます。

	用語説明
アカウント	ライセンスの契約とともに付与される管理権限です。 購入したライセンス、登録ユーザーはオーナー、管理者の下で管理されます。 アカウント（例） オーナー ユーザーA 管理者 ユーザーB ユーザーC メンバー ユーザーD ユーザーE ... ライセンス ビジネスライセンス * 10 Zoom Roomsライセンス * 10 H323/SIPライセンス * 10 ...
役割	アカウントの設定・管理を行える権限です。各ユーザーには必ず 1 つの役割が設定されます。所定の役割としてオーナー、管理者、メンバーがあります。 上記 3 つの役割のほか、特定の機能に関する権限だけを付与したい等、必要に応じて 4 つ目以降の役割を自由に作成することも可能です。 各役割の持つ権限については下記をご参照ください。
オーナー	アカウントの所有者であり、アカウントに対するすべての権限を持ちます。アカウント内の 1 人のみオーナーとなることができ、管理者やメンバーの役割の変更などを行います。
管理者	アカウントの設定変更に対する広範囲な権限を持ちます。1 人以上のユーザーに割り当てることができます。アカウント設定の変更やオプションライセンス(別途有償機能)の管理を行います。
メンバー	一般ユーザーとしてミーティング開催の権限のみを有し、アカウントの設定変更に対する権限を持たない役割です。1 人以上のユーザーに割り当てることができます。

※ユーザーはメールアドレスと 1 対 1 で紐付きます。

禁複製

本文書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本文書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

● 役割と管理機能

アカウント内にはデフォルトで3種類の役割があります。役割と管理機能は以下の通りです。

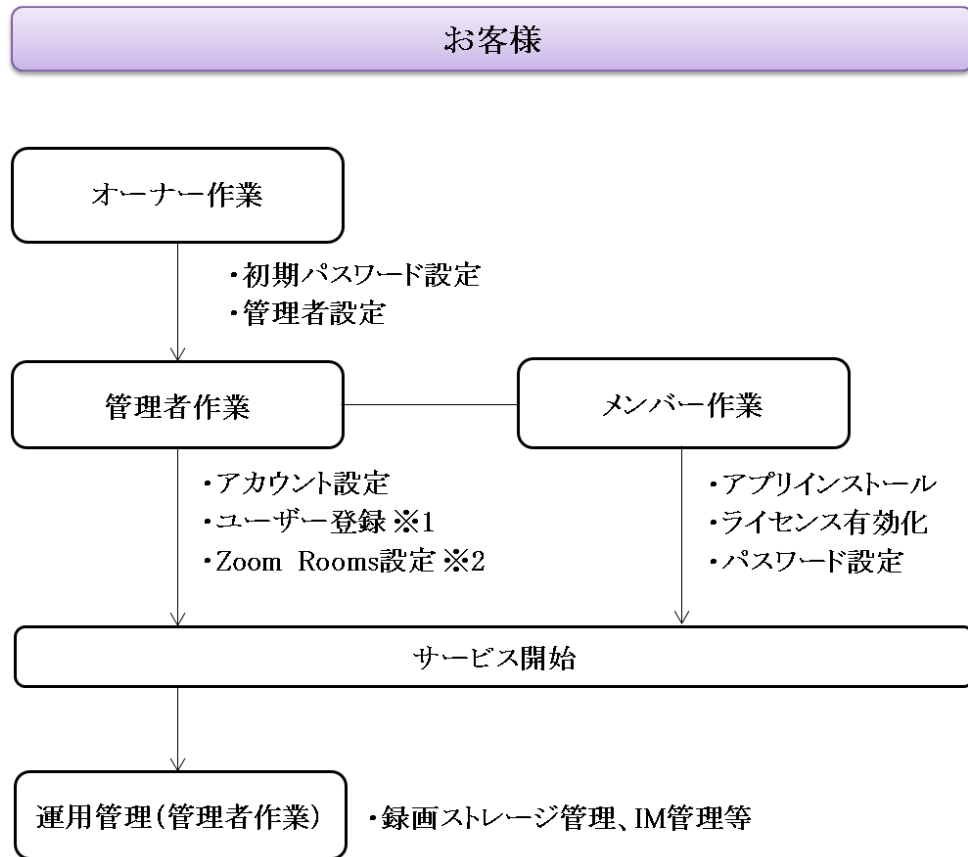
割り当てられている役割によって Web メニューに表示される項目が異なります。

	オーナー	管理者	メンバー
ユーザーと許可の管理			
ユーザー	○	○	×
ユーザーの詳細設定	○	○	×
ロール管理	○	○	×
グループ	○	○	×
アカウント管理			
アカウントプロフィール	○	○	(表示のみ)
アカウント設定	○	○	×
ウェビナー設定	○	○	×
記録管理	○	○	×
録画内容を表示	○	○	×
サブアカウント管理	○	○	×
デバイスの管理			
デバイス管理	○	○	×
Zoom Rooms の管理			
Zoom Rooms	○	○	×
デジタルサイネージ	○	○	×
カレンダーの統合	○	○	×
H.323/SIP ルームコネクタ	○	○	×
IM 管理			
チャットボット	○	○	×
IM グループ	○	○	×
チャットチャンネル	○	○	×
チャット履歴	○	×	×
チャットメッセージ	○	○	×
IM 設定	○	○	×
支払い			
登録	○	○	×
支払い情報	○	○	×

ダッシュボード			
ダッシュボードホームページ	○	○	×
ミーティング	○	○	×
Zoom Rooms	○	○	×
CRC	○	○	×
ウェビナー	○	○	×
Zoom Chat	○	○	×
Zoom Phone	○	○	×
レポート			
使用状況レポート	(表示のみ)	(表示のみ)	×
ユーザーアクティビティレポート	(表示のみ)	×	×
追跡フィールドのスケジューリング	○	○	×
高度な機能			
デベロッパー向け Zoom	○	○	×
ミーティングコネクタ	○	○	×
ハイブリッド	○	○	×
デバイスポリシー管理	○	○	×
Skype for Business(Lync)コネクタ	○	×	×
ブランディング	○	○	×
セキュリティ	○	○	×
シングルサインオン	○	○	×
統合	○	○	×
Marketplace	○	○	×

● お客様運用作業の流れ

お客様にて実施頂く運用作業は以下のフローとなります。



※1 ユーザー登録は、お客様にて実施願います。

※2 オプションライセンスの Zoom Rooms ライセンスサービスを購入された場合のみとなります。

7. サービス基盤について

・ サービス提供時間について

本サービスは 24 時間 365 日利用が可能です。

※メンテナンス時間を除く

・ サービス基盤のメンテナンスについて

本サービスのクラウド基盤は ZVC にて提供されます。

安定した稼動を維持するため、予告なくメンテナンスが発生する場合があります。

・ サービス基盤障害時の対応について

ZVC 提供のクラウド基盤にて障害が発生した場合は、ZVC にてベストエフォートの対応を行います。クラウド基盤の障害については、弊社からお客様に障害発生の都度ご連絡をすることはありません。またクラウド基盤の変更・障害について、弊社はその責を負いません。

※ZVC クラウド基盤の障害状況については、ZVC (Zoom Service Status)を参照ください

ZVC (Zoom Service Status) <https://status.zoom.us/>

● 除外事項

次の内容は本サービスに含まれないものとします。

- ① Zoom のクラウド基盤の障害に関する報告書作成
- ② お客様環境に起因する不具合、サービスの利用不可等の対応
- ③ 定例会議の出席、資料の作成
- ④ ソフトウェアバージョンアップ、リビジョンアップの適用作業
- ⑤ ソフトウェアバグに関する設定作業ならびに技術員の立ち会い

※本書に記載なき事項は別途協議とさせていただきます

● 免責事項

セキュリティホール、バグ、ウィルス等による損害について

- ① 第3者の不正アクセスによりお客様が損害を被った場合において、弊社は責任を負わないものとします。
- ② ウィルス感染によりお客様が損害を被った場合において、弊社は責任を負わないものとします。

8. お客様情報の取扱いについて

Zoom ご利用時のお客様情報の保管先は、全て国外に設置のサーバとなります。

弊社または NEC ネッスエスアイ社及び Zoom Video Communications, Inc.社にて取り扱う情報について

- 氏名
- メールアドレス、
およびお客様の登録にコールアウト通話が含まれている場合には、電話番号
- パスワード
- お客様会社名、管理者の氏名、位置情報
- 各種ログ
- 下記情報はサーバに記録されます。
 - ① IP アドレス、オペレーティングシステムのタイプとバージョン、クライアントバージョン、ネットワークパスを含む IP アドレス、インターネット接続の MAC アドレスなど。
 - ② 実行した会議日時、回数、期間、データ量、ネットワーク接続、パフォーマンス情報（ログイン、クリック、インスタントメッセージ、連絡先、共有内容、通話、動画の使用、画面共有の使用有無）、その他の機能利用情報など、本サービスの利用状況に関する情報も自動的に記録されます。
 - ③ お客様の操作による、使用中にアップロードした録画情報、インスタントメッセージ機能で送付した資料（設定をONにしていた場合）

お客様情報保護の取組について

Zoom はお客様のプライバシーとセキュリティを最優先で取り扱っています。Zoom がデータを保護し、プライバシーを保護するためにどのようにリソースと機能を利用しているかご確認ください。

<https://zoom.us/docs/jp-jp/privacy-and-security.html>

個人情報の利用について

弊社及び NEC ネットズエスアイ株式会社は、お客様情報のうち個人情報について次の目的の達成に必要な範囲でのみ利用するものとします。万一、利用目的の変更が必要となった場合、速やかにその旨を通知または公表致します。

- ① 弊社及び NEC ネットズエスアイ株式会社の商品やサービスの情報を、電子メール、電話、郵便等の手段でご案内するため
- ② 本サービスおよび本サービスに関連するアフターサービスを提供するため
- ③ 本サービスに関するご要望やお問い合わせに対しお答えするため
- ④ 弊社及び NEC ネットズエスアイ株式会社のサービスレベルの改善や新サービス開発などのマーケティング活動のため
- ⑤ キャンペーン・アンケート当を実施するため

お客様へ

ご利用者様に対し事前に下記内容を周知し、ご利用者様の同意を頂けるようお願い申し上げます。

■告 知

本サービスご利用時のお客様情報の保管先は、全て国外に設置のサーバとなります。

お客様データには、前述の登録情報、会議主催者の操作による録画を行なった場合の録画データ、インスタントメッセージ機能で送信した資料が含まれます。

録画データはお客様にて消去されない場合、暫くはそのまま保管された状態となります。

サーバ設置先の当該国政府からデータ開示を強制された場合には、特にお知らせすることなく、当該国政府の開示要求に従い、登録情報、録画データが開示される場合があります。

9. サポートデスクについて

本サービスのサポートは NEC ネットズエスアイ株式会社が提供いたします。

お問い合わせの際は以下内容のもと NEC ネットズエスアイ株式会社へご連絡下さい。

- ① お問い合わせ内容は、動作の不具合及び使用方法に関する内容に限ります。周辺機器との切り分けはお客様にてお願いします。(サポートは対象外)
- ② 受付時間は 24 時間、365 日とし、対応時間は平日 9:00～17:00(弊社営業日)
- ③ お問い合わせはメール及び電話とします。
- ④ お問い合わせに対する回答はベストエフォートとなり、回答見込み時間のお約束はできません。
- ⑤ お問い合わせは事前にご登録いただいた管理者様からの問い合わせに限ります。
- ⑥ 問い合わせ連絡先のメールアドレス、電話番号は別紙2をご参照願います。

メールでのお問い合わせの際は、下記テンプレートをご使用下さい。

電話でのお問い合わせの際には、お客様名と「Zoom ライセンスサービス問合せ」であることを、冒頭にご連絡をお願いします。

<問合せテンプレート記載例>

件名	Zoom ライセンスサービス問合せ【2021/08/1・〇〇株式会社】
本文	1. 会社名【必須】： 〇〇株式会社 2. お名前【必須】： 会議 太郎 3. メールアドレス【必須】： taro@xxxxx.xx.xx 4. お電話番号【必須】： 0X-XXXX-XXXX 5. お問い合わせ内容(不具合／使用方法)【必須】：不具合 6. お問い合わせ詳細【必須】： アカウント番号(またはオーナーアドレス)： 98765432 ライセンス種別(Zoom ミーティング/Zoom Rooms/その他)： Zoom Rooms ミーティング開催日時： 2021 年 8 月 14 日 AM11:50 ミーティング ID： XXX-XXX-XXX アプリケーションバージョン： v4.4.0 不具合事象： ミーティング途中で切断された

■ サポート対象外となる一例(サポート対象外となるよくあるお問い合わせの一例)

- ・Zoom API、及びサードパーティアプリケーションとの API 連携に関するお問い合わせ
- ・端末、NW 環境及び NW 品質(遅延、速度等)に依存するお問い合わせ
- ・お客様側機器不良との切り分け対応
 端末でカメラ/マイク/スピーカーを認識しない/使えない/映らない/音がしない等
- ・Bring Your Own Career 接続(PBX 連携)に関するお問い合わせ
- ・CSS、FreeMaker 等のいわゆる HTML に関するお問い合わせ
- ・Zoom クラウドミーティング以外の知識を必要とするお問い合わせ
- ・認証連携に関するお問い合わせ(シングルサインオンや認証サービスプロバイダの設定等)
- ・ZVC がお客様から直接申請を受け付ける内容(バニティ URL 等)に関するお問い合わせ
- ・リモート/オンサイト等でのお打ち合わせへの参加
- ・事象発生時に電話等のリアルタイムでの対応

別紙 1. Zoom ライセンス種別

ライセンス名	内容	提供
ユーザーライセンス	ユーザー毎に割り当てるライセンスです。ミーティングのホストになるユーザー毎に必要なライセンスであり、パーソナルミーティング ID が付与されます	-
ベーシックライセンス	機能制限の付いた無償のライセンスです。 ※本サービスでは取扱い対象外	提供対象外
Zoom プロライセンス	1 ユーザーから申し込めるライセンスです。 追加購入は 1～8 ユーザーまで申し込み可能です。 ミーティング参加者 100 人までのミーティングのホストになれます。 クラウド上にミーティングをプロライセンス数×5GB の録画容量まで録画することができます。録画容量を超えた場合は録画できません。また、録画ファイルの保持期間に制限はありません。 Whiteboard を利用することができます。 ユーザーあたり、同時編集可能なボード数は 3 画面まで利用できます。	基本サービス
Zoom ビジネスライセンス	新規導入時 10 ユーザーから申し込めるライセンスです。 追加購入は 1～39 ユーザーまで申し込み可能です。 ミーティング参加者 300 人までのミーティングのホストになれます。 クラウド上にミーティングをビジネスライセンス数×5GB の録画容量まで録画することができます。録画容量を超えた場合は録画できません。また、録画ファイルの保持期間に制限はありません。 Whiteboard を利用することができます。 ユーザーあたり、同時編集可能なボード数の制限はありません。	基本サービス
Zoom エディションライセンス	新規導入時 20 ユーザーから申し込めるライセンスです。 追加購入は 1 ユーザーから申し込み可能です。 ミーティング参加者 300 人までのミーティングのホストになれます。 下記分類に適用されていることが必要です。 ① 営利を目的としない 学校法人で、総務省の学校教育の中分類 81 の内、幼稚園(811)、小学校(812)、中学校(813)、高等学校/中等教育学校(814)、特別支援学校(815)、高等教育機関(大学、短大、高専)(816)に該当する教育機関様 ※日本標準職業分類 「 https://www.soumu.go.jp/main_content/000290734.pdf 」	基本サービス

		② 都道府県/市区町村の教育委員会	
		クラウド上にミーティングをビジネスライセンス数×0.5GBの録画容量まで録画することができます。録画容量を超えた場合は録画できません。また、録画ファイルの保持期間に制限はありません。	
	Zoom エンタープライズライセンス	新規購入時 50 ユーザーから申し込めるライセンスです。 追加購入は1～2449 ユーザーまで申し込み可能です。 ミーティング参加者 500 人までのミーティングのホストになれば、ビジネスライセンスよりも機能が拡充されます。 ウェビナー500 人参加ライセンスが本ライセンス数分バンドルされます。	基本 サービス
		クラウド上にミーティングを録画することができます。 録画容量の制限はありません。また、録画ファイルの保持期間に制限はありません。	
		エンタープライズライセンスにおいてユーザー数が 50 を下回った場合、ビジネスライセンスヘダウングレードとなります。	
	アドオンライセンス	基本メニューにアドオン可能なライセンスです。	
	Zoom Rooms ライセンス	会議室毎に必要なライセンスです。ルームのパーソナルミーティング ID が付与されます	
	Zoom 大規模ミーティングライセンス	ミーティング参加者を最大 500 人または最大 1000 人まで拡張できます。	オプション メニュー
	Zoom クラウド録画容量拡張ライセンス ※	プロライセンス及びビジネス/エデュケーションライセンスにおいて、録画容量を超えて使用したい場合、クラウド上の録画容量を 100GB、500GB、3TB の単位で拡張できます。 ※ご契約の録画容量を超過した場合、従量課金となるため、追加費用が発生します。その場合、契約年度途中であっても 1 ランク上位の録画容量ライセンスの購入が必要となります。契約容量の 80%を超過すると、オーナー宛にメール通知がされます。	
	Zoom ウェビナー ライセンス	大規模なウェブミーティング機能をご利用になるためのライセンスです。500 人～1 万人まで参加可能です。 ウェビナー100 は 2021 年9月をもって販売終了	
	Zoom H.323/SIP ルームコネクタ ライセンス	H.323/SIP 対応 TV 会議システムと接続するためのライセンスです。同時接続するTV会議システムのエンドポイント台数分のご契約が必要となります。	

注)

- ・Zoom アカウントベーシック(基本=無料)ユーザー登録数の上限は 9,999 ユーザーまでとなります。
- ・上限を超えた場合、ユーザータイプ「基本」でのユーザーの追加や、「ライセンス済み」→「基本」への変更ができなくなります。

別紙 2. 問い合わせ連絡体制

