

※注意:本書は参照和訳となります。本書は原本の英語版に従って解釈されるものとします。

TREND MICRO CLOUD ONE™
サービス・レベル・アグリーメント
(以下「SLA」といいます)

1. 目的

本 SLA は、トレンドマイクロが販売する各 Trend Micro Cloud One ソリューションに適用されます。本 SLA は、各 Cloud One ソリューションの提供に関する一定の内部目標を定めるものであり、その他のトレンドマイクロ製品またはサービスには適用されません。各 Cloud One ソリューションへのアクセスおよび利用にあたっては、トレンドマイクロの Cloud One ソリューションに適用される利用規約（以下総称して「利用規約」といいます）への同意が条件となります。利用条件と本 SLA との間に矛盾または抵触が生じる場合、本 SLA の定めが優先します。本 SLA に定めのない用語の定義は利用規約に定める意味を有するものとします。

2. 適用

本 SLA は、1 つまたは複数の Cloud One ソリューションにアクセスまたはこれを利用する有償の権利を有するお客様に対し、お客様が Cloud One ソリューションの利用規約に同意し、かつ当該規約が満了または終了されていないことが証明できる場合に適用されます。

3. SLA の条件

- (a) お客様は、Cloud One ソリューションを利用するためのインターネットアクセス環境を保持しなければなりません。
- (b) お客様は、Web 上の管理コンソールを利用するための Cloud One ソリューションがサポートするブラウザアプリケーションを保持またはアクセスを維持しなければなりません。
- (c) お客様は、お客様のセキュリティポリシーおよびセキュリティイベントもトレンドマイクロがログをとるかまたは記録することを認識するとともに同意するものとします。
- (d) お客様は、お客様とそのすべての従業員が利用規約（利用規約に掲載されるトレンドマイクロのポリシーおよびデータプライバシーおよびデータ保護に関する適用法令を含みますがこれらに限られません）所定の要件、責任および制限を認識するとともにこれを遵守するためのすべての必要な措置を講じなければならない。

4. サービスの可用性

- (e) 各 Cloud One ソリューションは、サードパーティサービスプロバイダによりホストされ、トレンドマイクロが運用する公開 IaaS 環境において 1 日 24 時間、週 7 日間ホストされます。Cloud One ソリューションの各システム、ネットワークおよび容量は、Cloud One ソリューションのお客様に最適な可用性と効率性を提供するために、トレンドマイクロおよびその IaaS サードパーティサービスプロバイダにより継続的に監視されます。
- (f) 利用規約および Trend Micro Global Privacy Notice に定めるとおり、(i) トレンドマイクロは、Cloud One ソリューションの一部を世界中の如何なる地域に所在のサードパーティサービスプロバイダのデータセンターからも提供する場合があります、また、(ii) Trend Micro Global Privacy

Notice に定めるとおり、トレンドマイクロは、お客様に提供する Cloud One ソリューションをあるサードパーティークラウドサービスプロバイダのデータセンターから別のサードパーティークラウドサービスプロバイダのデータセンターへ移転する場合があります。

- (g) 「Service Availability」とは、Cloud One ソリューションの Web 管理コンソールに対する Web ブラウザを用いたアクセスおよびアプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) を用いたプログラムによるアクセスならびにお客様環境 (エージェント、クライアント、ゲートウェイ、ネットワーク・アプライアンス) にインストールされた Cloud One ソリューションにおけるソフトウェア部分とトレンドマイクロに代わって IaaS サードパーティサービスプロバイダによりホストされる Cloud One ソリューション部分との接続を意味します。
- (h) トレンドマイクロは、各 Cloud One ソリューションを 1 日 24 時間、週 7 日間提供するための商業的に合理的な努力を尽くします。但し、本 SLA に定めるとおり、各 Cloud One ソリューションは、悪意ある攻撃行動を低減するため、Cloud One ソリューションの中断を含め、Cloud One ソリューションの定期メンテナンス、不定期ダウンタイム、不測の事態により利用できない場合があります。この場合、トレンドマイクロは可能な限り速やかに Cloud One ソリューションを復旧させる商業的に合理的な努力を尽くすものとします。
- (i) トレンドマイクロは、できる限りお客様へのサービスに影響のないようソフトウェアをアップグレードするよう努めています。トレンドマイクロは、遅くとも 7 日前にお客様に通知し、Cloud One ソリューションのメンテナンスについて定期的なスケジュールを立てます。これはこのような定期メンテナンスが Cloud One ソリューションの中断を引き起こす場合があるためです。定期メンテナンスは、トレンドマイクロによる管理の及ばない IaaS サードパーティサービスプロバイダによりなされる場合を除き、暦月あたり 8 時間を超えないものとします。定期メンテナンスについては、トレンドマイクロの製品ドキュメンテーションページ <https://cloudone.trendmicro.com/docs/workload-security/maintenance-schedule/> においてお客様にお知らせします。
- (j) Cloud One ソリューションの継続利用が、お客様の環境に向けられたまたはお客様の環境から生じた、ハッキングの試み、サービス妨害攻撃、その他の悪意ある行為や過失や設定ミスなどによる行為 (ただしこれらに限定されません) によって、Cloud One ソリューションのセキュリティを脅かす場合にはいつでも、トレンドマイクロは、お客様または他のお客様への Cloud One ソリューションの一部または全部を一時的に停止する場合があります。このような場合、トレンドマイクロは、影響を受けたお客様に速やかにこれを通知するとともにかかる問題の解決に努めるものとし、影響を受けた Cloud One ソリューションを早急に復旧させます。

5. 災害復旧

トレンドマイクロは、各 Cloud One ソリューションに関する災害復旧計画の維持、更新及び定期的なテストを実施します。各 Cloud One ソリューションは Web ベースのクラウドサービスであるため、トレンドマイクロが合理的に制御不能となる利用規約に定められているような不可抗力免責事象が存在する場合があります。各 Cloud One ソリューションにおいて、以下の目標が設定されています。

- (a) 復旧目標時間 (RTO) - 5 時間以内
- (b) 復旧目標ポイント (RPO) - 24 時間以内

6. サードパーティとの関係

利用規約およびこれに参照される文書に詳細が定められているとおり、トレンドマイクロは、各 Cloud One ソリューションに関してサードパーティサブプロセッサのサービスを使用します。このため、各 Cloud One ソリューションの提供はそれぞれのサブプロセッサのパフォーマンスに一定程度依存し、各サブプロセッサ



自身のサービス・レベル・アグリーメントの利益をトレンドマイクロに提供します。各 Cloud One ソリューションのサブプロセッサ一覧については、
https://www.trendmicro.com/en_ca/about/legal/subprocessors.html. を参照ください。

8. 改訂

トレンドマイクロは事前の通知なくいつでもこのサービス・レベル・アグリーメントを修正する権利を留保します。本書の最新版は、
https://cloudone.trendmicro.com/docs/Trend_Micro_Cloud_One_Service_Level_Agreement.pdf. を参照
ください。