

1. 定義

以下の定義が適応される。

H. 239	ITU 標準の資料共有。
H. 264	MPEG4 と呼ばれる ITU 標準のビデオ圧縮技術。
H. 323	LAN やインターネットなど、ITU-T 標準の packets 交換型ネットワークによるビデオ会議技術。
H. 460	ファイアウォールや NAT(ネットワークアドレス変換)トラバーサルに対応する H. 323 の拡張機能。
iCal	予定をカレンダーやスケジュールに入力したり共有したりする機能であり iCal 形式のファイルとして提供される。
InView ビデオノード	InView サービスのプラットフォームが設置されているデータセンターおよびその設置場所。
InView ヘルプデスク	顧客からの問合せ対応や、コンシェルジュサービス、予約業務などを提供する InView サービスのサポートデスク。
主催者 ポータル	コミュニクラウドから提供されるウェブサイトで、主催者が会議の予約や招集、接続、監視、操作を行うための会議モードと、管理者がユーザー管理を行うための管理モードで構成されるポータルサイト。
Web アクセス	Web ブラウザーから VMR に接続するために利用される専用ページ。
IP	インターネットプロトコル。
ITU-T	電気通信に関する国際標準の策定を担う ITU (国際通信連合) の電気通信標準化部門。
MCU	多地点接続装置またはビデオ会議ブリッジ。
SIP	Session Initiation Protocol。ネットワークコミュニケーションプロトコルの一種。
VMR	Virtual Meeting Room の略。InView でビデオ会議を開催するためのバーチャル会議室。
VPN	Virtual Private Network(仮想閉域網)。
アシスト会議	コンシェルジュサービスを利用したビデオ会議で、会議オペレーターによるリアルタイムでの会議サポートを提供するサービス。
オンネット接続	IP-VPN や MPLS といった顧客のプライベートネットワークを経由して VMR に接続すること。
コンシェルジュ サービス	特定の会議に専任の会議オペレーターを配置するサービス。
セルフ接続	会議オペレーターの介在なしに主催者が VMR によるビデオ会議を開催すること。この場合、主催者が会議に参加することにより自動で会議が開始される。

デジタル監視	コミュニクラウドの技術者がソフトウェアベースの監視ツールを利用し、ブリッジや端末の接続状況といったビデオ会議の稼働状況を定期的に確認することで、問題発生時に解決に向けた適切な対処ができるようにするサービス。
トラブルシューティング	問題解決作業。技術的な問題解決を試みるために提供される作業。
プライベートネットワーク	顧客が別途契約する IP-VPN や MPLS といった閉域ネットワーク。
営業時間	別途定義されない限り、土日祝祭日を除く現地時間の営業時間。
PSTN 接続	VMR に電話機と電話回線を利用して音声で参加すること、またはサービス。
会議オペレーター	InView の会議サポートをリモートから担当するコミュニクラウドの社員。
主催者	VMR の利用権限を持ち、VMR を利用したビデオ会議を予約したり開催したりする人。
端末	H. 323、または SIP 準拠のコデックであり、ハードウェアベースまたはソフトウェアベースのビデオ会議端末。

2. サービス内容

2.1. VMR の概要

VMR とは、顧客がビデオ会議端末を利用し、社内会議や社外会議を行うことを目的として、25 接続まで可能なビデオ会議用のバーチャル会議室である。MCU と端末間で安全な接続が確立され、顧客からの要望があれば追加料金で会議オペレーターの立ち会いによる接続確認やデジタル監視サービスが利用できる。

VMR に接続するためには、顧客の端末はインターネットへ接続され InView ビデオノードへの接続性を確立できるか、InView ビデオノードへ接続されたプライベートネットワークへ接続されている必要がある。プライベートネットワークを利用する場合、顧客は InView ビデオノードを、自社のプライベートネットワークの 1 拠点として追加し接続する必要がある。

2.2. VMR の種類

VMR は、1 社が運用する同一ネットワーク内でビデオ会議を行う社内会議と、異なる企業が運用する異なるネットワーク間でビデオ会議を行う企業間 (B2B) 会議をサポートしている。端末数は 2 台またはそれ以上の接続が可能で、電話を利用した PSTN 接続も可能である。1 つの VMR 上で、以下のような異なるタイプやメーカーの端末の混在をサポートする。

- 異なるメーカーの非イマーシブ型ハードウェアベースのビデオ会議システム (SD/HD)
- Skype for Business (Lync)、Polycom、Cisco などの標準的なソフトウェアベースのビデオ会議端末
- Web ブラウザー

2.3. 会議の種類

以下の会議が利用可能である。

- セルフ接続会議
- アシスト会議 (別途有料)

セルフ接続会議

1 対 1 または多地点会議を、利用者の端末と VMR を利用して簡単に開催できる。すぐに会議を開始する即時会議と、主催者により 1 回または繰り返しで予約される予約会議が利用できる。セルフ接続会議では、会議オペレーターの会議中サポートは含まれていないが、顧客の要望により、即座にアシスト会議に変更することができる。

アシスト会議

アシスト会議は、コンシェルジュサービスを利用することで開催される会議であり、会議オペレーターから各種リモートサポートを受けることができる。接続数が多い会議や重要会議など、主催者が会議オペレーターのサポートを準備したい場合に適切な会議タイプである。同会議は InView ヘルプデスクへ電話または E-mail で少なくとも 24 時間前までに予約が必要である。なお、複雑な会議に対しては、24 時間以上の準備時間が必要となることがあるため、なるべく早く同ヘルプデスクに連絡することが望ましい。

アシスト会議では、会議オペレーターは、それぞれの端末が VMR に接続される際の状態を確認し、問題がある場合は主催者に対して電話等によるサポートを行う。会議開始後は、コンソール上でブリッジの活動や端末の接続状況を確認するデジタル監視を行う。

2.4. 標準的な VMR の機能

VMR では、映像や音声、資料共有によるオンラインでの対面式会議を開催できる。顧客は主催者ポータルでの管理モードから、主催者(ユーザー)に対して、会議開催に必要な VMR のアクセス情報を作成および提供できる。主催者は、VMR のアクセス情報を参加者に共有することで会議招集を行う。会議の出席者が、会議時間に VMR に接続することで会議が開催される。なお、主催者は、主催者ポータルでの会議モードにログインすることで、VMR のアクセス情報の確認、会議の予約および iCal による会議招集、ピンコードの変更などの操作ができる。また、主催者は Web アクセスより VMR に接続することにより、画面レイアウトの変更や参加者の切断などの会議操作ができる。

画面レイアウト

VMR では、画面分割機能が提供される。この機能により、モニターに複数の参加者を表示させることができる。1+0、1+7、1+21、指定した参加者のみを表示、均等分割といった様々なレイアウトが準備されており、会議中に主催者にて設定変更が可能である。標準設定は、1+7 である。

資料共有

VMR では、資料共有のために H. 239 ITU 標準をサポートしている。

この機能では、自分の端末に PC を直接接続しデータを送信することで、VMR に接続されている他の端末に PC のデータを共有するものである。Web ブラウザーで資料を閲覧する場合、H. 239 への対応は不要である。

H. 264

VMR では、ネットワーク帯域の効率的な利用を促すビデオ圧縮 H. 264 ITU 標準をサポートしている。

SD(標準解像度)と HD(高精細度)

VMR では、標準設定で 720p/30fps までの SD および HD 映像品質が提供され、SD と HD の端末が同じ会議に混在することができる。なお、ユーザーが体感する映像品質は、端末がサポートする映像品質のレベルや利用可能なネットワーク帯域により異なる。有償で 1080p/30fps へアップグレードができる。

トランスコーディング

トランスコーディングとは、異なる通信速度の端末を混在させる機能で、会議上の全ての端末が、同じ通信速度で会議に接続できない場合に必要となる。VMR では、本機能が標準機能として提供される。

2.5. アシスト会議における追加サービス

監視

会議オペレーターは、以下のような事象を特定するために、会議をデジタル監視する。

- 会議終了時間前の予期せぬ端末の切断
- 接続端末のビデオ信号における顕著な品質劣化

ハードウェアベースの端末が切断された場合、InView ヘルプデスクで同端末の接続先情報を保有している場合に限り、会議オペレーターは再接続を試みる。

会議中の変更

顧客は、InView ヘルプデスクに連絡することで、会議時間を延長したり、会議への接続数を変更することができる。会議中の変更は、会議終了予定時間の最低でも 10 分前の申告を必要とする。

会議中サポート

平日の営業時間内において、会議時間外の間合せ対応および会議中のリアルタイム技術サポートを受けることができる。なお、営業時間外の会議中サポートを希望する場合は、最低でも 48 時間前までの予約が必要である。

会議オペレーターは、VMR への接続に問題がある端末に対してトラブルシューティングを提供する。内容は、限定されないが以下が挙げられる。

- 端末の担当者として登録されている連絡先に、電話を通じて端末の電源が入っているか確認する
- 同担当者と協力し、端末の再起動による問題解決を試みる (PC およびモバイルは除く)
- 合理的な時間内に問題が解決しない場合は、代替の接続方法 (例. PSTN 接続など) を提供する

問題が発生した端末の保守契約をコミュニクラウドとの間で締結している場合は、会議の終了次第、引き続きトラブルシューティングが提供される。もし保守契約がコミュニクラウド以外の第三者と結ばれているが、顧客がコミュニクラウドによるトラブルシューティングを希望する場合、顧客はコンシェルジュサービスの時間単位課金が適応されることに同意するものとする。

トラブルシューティングを効率的に行うために、顧客の責任の下、ビデオ会議端末のすべての情報が、コミュニクラウドに提供されていることが必要となる。また、トラブルシューティングにかかる時間を大幅に増やす原因になるため、顧客は変更情報や追加情報をコミュニクラウドに随時連絡することが重要である。

セルフ接続会議の会議中サポートでは、技術的な間合せへの対応が制限されるため、もし会議オペレーターによるトラブルシューティングが必要な場合、顧客は InView ヘルプデスクに連絡し、別途費用を負担することを同意した上で会議をアシスト会議に変更する必要がある。

PC およびモバイルベースのビデオ会議端末を利用しているユーザーは、所属する組織の IT サポートに連絡する必要がある。

2.6. 有料のオプションサービス

a) PSTN 接続

VMR では、電話を利用し音声のみで会議に参加できる PSTN 接続をサポートしている。

PSTN 接続の参加者は、ビデオ会議の参加者 (端末) と同じリソースを消費する。例えば、25 接続の VMR は、ビデオと PSTN 接続の参加者の組合せで合計 25 接続の容量を持つことができる。PSTN 接続の参加者のため、サービス共通で利用されるダイヤルイン番号提供される。

2.7. その他の有料オプションサービス

- a) コンシェルジュサービス
特定の会議に専任の会議オペレーターを配置するサービス。アシスト会議では、本サービスの利用が必須である。
- b) 端末運用サービス
顧客所有のハードウェアベースの端末を、コミュニクラウド管理サーバーに登録し、リモートでの各種運用サービスを提供する。E. 164 短縮番号の提供、ディレクトリー(アドレス帳)登録、機器のモニタリング、設定調整、アップグレードなどを含む。サポート可能な端末については、コミュニクラウドに問い合わせることで確認することができる。
- c) モバイル端末運用サービス
Polycom RealPresence Mobile(ソフトウェアベースの端末)を利用し、タブレットやスマートフォンなどのモバイル端末をコミュニクラウド管理サーバーに登録し、ビデオ会議端末として利用するためのサービス。E. 164 短縮番号の提供、暗号化通信を含む。サポート可能な端末は、Polycom RealPresence がサポートするものに限定される。
- d) ビデオ会議ルームレンタル
ビデオ会議環境が整った会議室を手配するサービスである。
- e) トレーニングおよびアダプションプログラム
VMR の利用方法や利用シーン、メリットをユーザーに理解してもらい、サービス利用を促すためのサービス。イントラネット向けの情報提供、サービスの社内告知の支援、ユーザーへのオンラインまたはオンサイトでのトレーニングが含まれる。
- f) イベントコール オンサイトサービス
VMR を利用して、大規模会議や重要会議を行う際に、現地スタッフがオンサイトで会議をサポートするサービス。事前打合せ、会場下見、参加者への事前の接続練習セッション、リハーサルの立ち会い、本番会議のサポートなどが含まれる。顧客の要望により、カメラクルーの手配や同時通訳の手配などを請け負うことも可能である。
- g) ストリーミングサービス
VMR を利用した会議を、数百、数千規模のユーザーに配信したい場合は、別途ストリーミングサービスを利用することができる。

3. ユーザー管理

3.1. ユーザー管理の概要

InView では、主催者の追加や削除といったユーザー管理は、顧客の管理者によるセルフサービスにより実施される。管理者は、購入ライセンス数内でユーザーやVMRを作成することができる。管理者には主催者ポータル管理モードへのアクセスが提供され、以下の管理作業ができる。

- ユーザーの追加および削除
- ユーザーのステータス変更
- VMR の作成と削除

3.2. ユーザーの追加と削除

主催者としてVMRを利用することができるユーザーを、1名単位で追加したり、csv ファイルをインポートすることで複数名同時に追加したりすることができる。追加されたユーザーには、VMR のアクセス情報と主催者ポータルへのアクセス情報がE-mailにより送信される。また、不要となったユーザーの削除を行うことができる。

3.3. ユーザーのステータス変更

一時的に VMR を利用する必要がなくなったユーザーのステータスを休止中にすることができます。ユーザー情報はそのまま保存され、再度 VMR の利用が必要になった際は、ステータスを利用中に変更することで、VMR の利用が可能となる。

3.4. VMR の作成と削除

通常、1 人のユーザーに対して 1 つの VMR を作成するが、必要に応じ 1 人のユーザーに対して複数の VMR を作成することができる。例えば、複数の役員を担当する秘書が、それぞれの役員用の VMR を管理する、といったケースが挙げられる。この場合、VMR を追加することでライセンスを消費する。また、不要になった VMR は削除することができる。

3.5. その他の機能

主催者ポータル管理モードを利用することで、ユーザーに対する E-mail の再送信や主催者ポータルのパスワードの強制リセットなどの機能が提供される。

4. サービス内容一覧

VMR - 25 (インターネット・プライベートネットワーク)									
接続数	解像度	オンネット 接続	内線番号 ダイヤル	モバイル 端末	MS Skype for Business	標準的な ビデオ会議 端末	音声 接続	資料 共有	画面 分割
25	SD・HD	○*	○**	○	○	○	○	○	○

* プライベートネットワークを利用したオンネット接続には、接続設定のため別途一次費用が必要。

** 端末管理サービスまたはモバイル端末管理サービスの契約が必要。

機能	セルフ接続	アシスト会議
ブリッジ接続	✓	✓
予約	顧客のカレンダー機能 または InView ポータル	InView ヘルプデスク
会議接続	参加者による接続	参加者による接続および 会議オペレーター
InView ヘルプデスクによるサポート		
<ul style="list-style-type: none"> • リアルタイムの技術サポート • サイトの追加と切断 • 接続数の追加 • デジタル監視 • 会議時間の延長 	N/A	✓
会議の自動終了	✓	✓

5. サービスの導入

5.1. 顧客所有の端末

すべての端末は H. 323 または SIP に準拠している必要がある。顧客または保守契約を締結している第三者により設定が管理されている端末について、コミュニクラウドは、VMR への接続性を確立するためのアドバイスを提供する。コミュニクラウドが端末の保守契約を締結している場合、同社がリモートから端末の設定を管理することも可能である。

5.2. 端末の登録とテスト (端末運用サービスおよびモバイル端末運用サービスのみ)

顧客がサービスを購入し、利用を正式に開始する前に、ハードウェアベースの端末は、VMR と問題なく接続できるかを確認するためのテストコールが必要である。

テストコールは、以下の手順で実施される。

- 顧客が登録フォームに各端末の情報を記入し、コミュニクラウドへ提供する
- コミュニクラウドは、端末の仕様を確認し、テスト実施日を決定するために顧客に連絡する
- テスト実施日が予約され、最長 30 分の標準的な接続テストが実施される。
- 標準的な接続テストには、以下の確認が含まれる。
 - 最適な通信速度
 - 音声と映像の品質
- 端末の機能として利用可能な場合、顧客からの要望があれば、以下の追加機能をテストすることができる。
 - H. 239 資料共有
 - HD 画質によるビデオ会議

- コミュニクラウドの責に起因する問題が発生し、テスト中に解決できない場合、InView ヘルプデスクでの問題調査のためにトラブルチケットが発行される。顧客の担当者へは、再テストの予約のため、チケット番号と同ヘルプデスクの連絡先が記載された E-mail が送信される。

モバイル/PC などのソフトウェアベースの端末もテストの対象とすることができる。InView ヘルプデスクは、テスト用の VMR を準備し、各端末の接続確認を行う。

5.3. 有料のテストコール(端末運用サービスおよびモバイル端末運用サービスのみ)

テスト内容のカスタマイズが伴う場合や、会議オペレーターの特段の作業が発生する場合、または 30 分を超えるテストコールは有料で提供される。有料のテストコールは顧客の要望により実施され、最低利用時間は 15 分である。

6. 顧客の責任

6.1. 端末登録フォーム(端末運用サービスおよびモバイル端末運用サービスのみ)

ハードウェアベースの端末に関する各種情報をコミュニクラウドに提供するために端末登録フォームへの記入と提出が必要である。また、情報に追加や変更がある場合は、コミュニクラウドに連絡する必要がある。これは、テストコールや運用時のトラブルシューティングにかかる時間を最小限に抑えるために重要である。

6.2. ネットワーク

VMR は以下の異なるネットワークで利用できる。

- 公衆インターネット
- VPN や MPLS といった顧客管理のプライベートネットワーク

ネットワークは本サービス契約の対象外である。コミュニクラウドからの提供を希望する場合は、別途サービス約款の元、発注が必要となる。なお、本サービスで顧客のプライベートネットワークを利用する場合、別途有料のオンネット接続サービスの購入が必要である。

7. 保守契約

VMR に接続される顧客のハードウェアベースの端末は、有効な保守契約の元サポートが提供されており、最新のソフトウェア/ファームウェアで運用されていることが推奨される。

8. 発注

- 8.1. 本サービスを利用するためには、顧客は VMR 単位の月額費用の見積りに同意した発注書を発行し、書面での同意を受ける必要がある。
- 8.2. VMR の発注を受け、顧客の InView アカウントにライセンスが追加される。このライセンス追加日がサービスの利用開始日となり、別途、書面での取り決めがない限り、最低利用期間は利用開始日から 12 ヶ月となる。

9. 課金と支払条件

9.1. 概要

サービス課金は、以下のいずれか、または全てから成り立つ。

要素	必須/オプション	利用の単位	支払条件・最低利用期間
VMR ・25 接続	必須	VMR あたり	月額固定課金・12 ヶ月
追加サービス			
InView オンネット接続	オプション	接続あたり	前払い・最低利用条件無し
PSTN 接続	オプション 1000 分未満/月は VMR の利用料金に含まれる	分あたり	3 ヶ月連続で 1000 分/月を超える場合、従量課金にて月ごとに課金を行う 最低利用期間 なし
コンシェルジュサービス (アシスト会議用)	オプション	時間あたり	月額従量課金・1 時間
端末管理サービス ・最低 5 ライセンス	オプション	端末あたり	月額固定課金・12 ヶ月
モバイル端末管理サービス ・最低 5 ライセンス	オプション	端末あたり	月額固定課金・12 ヶ月
ビデオ会議ルームレンタル	オプション	時間あたり	会議室により異なる

トレーニングおよびアダプションプログラム、イベントコール オンサイトサービス、ストリーミングサービスは、見積書にて課金内容および条件を取り決める。

9.2. 料金と支払条件

料金は価格表、支払条件は別途取り決めがない限り、取引基本契約または標準契約条件の内容に基づく。

9.3. フェアユースポリシー

該当月の総会議の 25%以上が PSTN（電話回線）を利用した接続である場合、追加の分単位従量課金が適応される。また、長時間での会議接続が続く場合、リソースの圧迫や他のユーザーや顧客に与える影響を鑑み、コミュニクラウドの判断で切断することがある。

9.4. キャンセル料

アシスト会議用コンシェルジュサービスをキャンセルする場合のキャンセルポリシーは以下の通りである。

- 会議開始予定時間の 24 時間(会議開催が土日祝祭日の場合 48 時間)前までのキャンセルは、キャンセル料なし
- 会議開始予定時間の 24 時間(会議開催が土日祝祭日の場合 48 時間)以内のキャンセルは、キャンセル料 100%

ビデオ会議ルームレンタル、トレーニングおよびアダプションプログラム、イベントコール オンサイトサービス、ストリーミングサービスのキャンセル料は、別途取り決められる。

10. サービスの解約

本サービス約款の規定に加え、顧客が 1 つまたはそれ以上のサービスを解約する場合、または顧客による契約違反が原因でコミュニクラウドがサービスを解約する場合、既に発生しているすべての課金対象の請求金額に合わせて、顧客は以下について同意する。

- a) 発注済みサービスの一時金の支払

- b) サービスが有効化されて最初の 12 ヶ月以内にサービスを解約する場合、最初の 12 ヶ月が終わるまでの残課金分の支払
- c) 最低利用期間が別途取り決められている場合、その最低利用期間の終了までに支払い予定の残課金分の支払
- d) すでに支払いを完了している導入費などの一時金は返金されない

11. 技術更新とプラットフォーム保守

コミュニクラウドにより合理的に可能な事前の告知により、同社は同社の判断の下、サービスの仕様を変更することがある。

コミュニクラウドは、サービスで利用されているソフトウェア、ハードウェアおよびプラットフォームのアップグレードや保守のために、保守時間枠を設けることがある。この保守時間は、緊急の場合を除き、営業時間外に設定され、通常の保守時間はオーストラリア東部時間の日曜日午後 8 時から月曜日午前 2 時である。もし営業時間内に実施される必要がある場合は、事前に顧客に告知される。

12. サービスレベル

本サービスでは、SLA(サービスレベル契約)は提供されない。また、サービスの利用状況における急激な変化、または予測不能な理由などにより、サービスが利用できない場合がある。

以下余白