

本文書の使用にあたって（お願い）

#### オファー説明書：Cisco Umbrella（参考和訳）

本文書は Offer Description: Cisco Umbrella の参考和訳であり、英文の原文をご確認頂く際の参考資料として作成されたものです。訳文作成にあたっては、極力原文の内容を正確にお伝えできるよう努めておりますが、原文と訳文の内容に差異があった場合には、原文の内容のみが効力を有するものといたします。

原文 URL:

[https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/OfferDescriptions/cisco\\_umbrella\\_offer\\_description.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_umbrella_offer_description.pdf)

日本におけるテクニカルサポートについては、下記リンク先に掲載のガイドをご参照ください：

[https://www.cisco.com/c/dam/global/ja\\_jp/support/loc-tac-guide/pdf/cisco-ts-startup-guide.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/support/loc-tac-guide/pdf/cisco-ts-startup-guide.pdf)



## オファー説明書：Cisco Umbrella

このオファー説明書（以下「本オファー説明書」）は、Cisco Umbrella（以下「Umbrella」または「シスコのテクノロジー」）について説明するものです。お客様のサブスクリプションには、本オファー説明書とシスコ エンド ユーザー ライセンス契約（[www.cisco.com/go/eula](http://www.cisco.com/go/eula) に掲載されています）またはお客様およびシスコ間の同様の規約（以下「本契約」）が適用されます。本オファー説明書で定義されていない大文字で始まる用語の意味は、本契約または注文書に定めるとおりとします。

### 1. 説明

Umbrella は、複数のセキュリティサービスを単一のクラウドベースのプラットフォームに統合することでインターネットへのアクセスを保護し、ネットワーク、分散拠点、ローミングユーザーによるクラウドアプリケーションの使用を管理するクラウド セキュリティ プラットフォームです。お客様の Umbrella のサブスクリプションには、シスコの統合型セキュリティ プラットフォームである [Cisco SecureX](#) へのアクセス権が含まれています。Cisco SecureX には脅威インテリジェンスの集約、さまざまなシスコ製セキュリティ製品とサードパーティ製セキュリティ製品における可視性の統合、ワークフローの自動化などの機能があります。[パッケージ比較 \(Package Comparison\)](#) [英語] では、さまざまな Umbrella パッケージに関する情報を記載しています。

### 2. 補足条項

#### 2.1. 対象ユーザー

価格設定がユーザーベースであるパッケージの場合、公開されている Umbrella データシートに別段の記載がない限り、対象ユーザーごとに 1 つのユーザーライセンスを購入する必要があります。

#### 2.2. 使用量と帯域幅の制限

Umbrella は、[SIG ドキュメント](#) [英語] および [DNS ドキュメント](#) [英語] に規定されている制約および範囲制限の対象となります。

Umbrella SIG パッケージは、個人、デバイス、サーバーのいずれがトラフィックを生成したかにかかわらず、95 パーセンタイル計算に基づいて、対象ユーザーごとに最大で 50 キロビット/秒（「kbps」）とする平均帯域幅の制限の対象となります。95 パーセンタイル計算では、短い時間において使用量のピークが上限を超えることが許容されます。「95 パーセンタイル計算」では、(a) お客様のトラフィックを処理する各 Cisco Umbrella データセンターでシスコが 30 日間にわたってトラフィックサンプルを取得し、(b) シスコがかかる各データセンターにおけるトラフィックサンプルの上位 5% を破棄し、次に高いトラフィックサンプル値（かかる次に高いトラフィックサンプル値を、以下「ピーク値」）を採用し、(c) 各データセンターのピーク値を合計します。この制限の詳細については、上記で参照した SIG ドキュメントをご確認ください。

Umbrella DNS セキュリティパッケージには、月次の DNS クエリ制限の平均値も適用されます。なお、かかるクエリが個人、デバイス、サーバーのいずれが生成したものであるかは問いません。この制限の詳細については、上記で参照した DNS ドキュメントをご確認ください。

お客様とシスコは、過度な使用を解決するために誠実に協力することに合意します。

#### 2.3. Umbrella 予約済み IP

Umbrella 予約済み IP のサブスクリプションを購入した場合、お客様のサブスクリプションに適用される追加の条件については、[予約済み IP の補足条件 \(Reserved IP Supplemental Terms\)](#) [英語] をご確認ください。

#### 2.4. シスコが管理する S3 Log Storage

特定の Umbrella パッケージでは、DNS、プロキシ、およびイベントログ用の、シスコが管理する S3 ストレージまたはお客様自身のストレージを選択することができます。シスコが管理する S3 Log Storage の保存期間は、7 日間、14 日間、または 30 日間のいずれかを選択できます。

関連する要件とベストプラクティスについては、[シスコが管理する S3 バケットのドキュメント](#) [英語] をご確認ください。

#### 2.5. データセンター

Umbrella サブスクリプションには、[グローバルデータセンター \(Global Data Centers\)](#) [英語] に掲載されている Umbrella グローバルデータセンターへのアクセス権が含まれています。このリンク先に掲載されていないデータセンターについては、別のサブスクリプションが必要な場合があります。また、中国本土にあるデータセンターは、利用可能な場合、中国の該当するサービス事業者から個別のサブスクリプションを直接購入する必要があります。

#### 2.6. 禁止事項

お客様は (i) お客様の管理下にない第三者の組織に対するポートスキャンなど、外部拠点に対する定期的かつ頻繁なクエリの自動送信を確立したり、Umbrella を使用して第三者に対し攻撃的なセキュリティ技術を使用したりしてはならず（なぜなら、かかる行為がサービス拒否 (DoS) 攻撃または第三者の規約への違反であると当該外部拠点が合理的にみなす可能性があるため、またはかかる行為によりシスコがブラックリストに登録される可能性があるため）、(ii) Umbrella を使用し、適用法令に反して、Web サイトまたはブロックされているサービスにアクセスしてはならず、(iii) 違法行為に関連してお客様の身元を意図的に隠すため、またはその他法的手続きを回避するために Umbrella を使用してはなりません。また、お客様は第三者による (i) から (iii) の行為を許可してはなりません。お客様のネットワーク上で行われているとされる違法行為に関連するお客様による Umbrella の使用に関してシスコが第三者から情報提供依頼、催告書またはこれらに類似するその他の問い合わせを受けたときに、シスコは、法的手続きを遵守または国のセキュリティ要件の充足のために必要な場合、またはシスコ、シスコのビジネスパートナー、お客様、他者の権利、財産もしくは安全を保護するために必要な場合、または適用法が別途義務付けている場合に、お客様の氏名または名称を当該第三者に開示することができます。

## 2.7. 免責事項

シスコは、効果的なセキュリティ技術を作成するために商業上合理的な努力を尽くしていますが、ファイル、ネットワーク、エンドポイントに対する侵入および攻撃を目的とした新しい技術が開発され続けているため、絶対的なセキュリティを Umbrella が保証すること、また、お客様のすべてのファイル、ネットワークおよびエンドポイントを Umbrella がすべてのマルウェア、ウイルスおよび第三者による悪意のある攻撃から保護することを表明および保証しません。

## **3. サービスレベルに関する合意事項**

### 3.1. DNS サービス

シスコは、商業上合理的な努力を尽くして、DNS サービスの可用性を各暦月の 99.999% として維持するものとします。なお、「DNS サービス」とは、Umbrella の再帰 DNS サービスのことをいいます。ただし、お客様の Umbrella 管理者が利用できる Web ベースのユーザーインターフェイス、ダッシュボード、レポートおよびその他のサービスは除きます。可用性は、該当する暦月における合計稼働分数を、その暦月の総分数から計画的なメンテナンスもしくは第三者の行為またはその両方に起因する停止分数を引いた値で除し、これに 100 を乗じて算出します。計算式は、次のとおりです。

$$\text{可用性} = (X \div Y) \times 100$$

X : 暦月中の合計稼働分数

Y : (当該暦月の合計分数) - (計画的なメンテナンスもしくは  
第三者の行為またはその両方による合計停止分数)

### 3.2. SIG サービス

シスコは、商業上合理的な努力を尽くして、SIG サービスの可用性を各暦月の 99.99% として維持するものとします。なお、「SIG サービス」とは、Umbrella の SIG サービスのことをいいます。ただし、お客様の Umbrella 管理者が利用できる Web ベースのユーザーインターフェイス、ダッシュボード、アドオン、レポートおよびその他のサービスは除きます。また、SIG サービスの可用性とは、Umbrella の冗長化されたグローバル インフラストラクチャをお客様が活用できるように適切に設定されている場合に、お客様が発信したエンド ユーザー インターネット トラフィックを SIG サービスが受信できる状態であることをいいます。お客様が IPSec トンネルを使用している場合、適切な設定とは、フェールオーバー動作を備えたプライマリトンネルおよびセカンダリトンネルが SIG サービスに設定されていることをいいます。

可用性は、該当する暦月における合計稼働分数を、その暦月の総分数から計画的なメンテナンスもしくは第三者の行為またはその両方に起因する停止分数を引いた値で除し、これに 100 を乗じて算出します。計算式は、次のとおりです。

$$\text{可用性} = (X \div Y) \times 100$$

X : 暦月中の合計稼働分数

Y : (当該暦月の合計分数) - (計画的なメンテナンスもしくは  
第三者の行為またはその両方による合計停止分数)

#### 4. データ保護

Cisco Umbrella および Cisco SecureX のプライバシーデータシートでは、Umbrella を提供する過程でシスコが収集および処理する個人データを説明しています。さらに、一部の Umbrella パッケージでは、Cisco Secure Malware Analytics の分析機能（旧称：AMP エコシステムおよび脅威グリッド）を活用しています。[Trust Portal \[英語\]](#) で入手可能な該当するプライバシーデータシートをご確認ください。シスコがあらゆるカテゴリのデータを処理、使用、および保護する方法の詳細については、[シスコの Security and Trust Center](#) のページをご確認ください。

#### 5. サポートとメンテナンス

Umbrella サポート パッケージは、下記のとおりです。お客様がシスコパートナーから直接サポートを受ける場合を除き、シスコは、下表に定めるとおり対応します。その際、サービスの問題を解決するために、お客様に情報提供を依頼する場合があります。お客様は、依頼された情報をシスコに提供することに同意し、情報の提供が遅れた場合には問題解決および対応が遅れる可能性があることを了解します。

電話サポートでは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) が 24 時間 365 日電話によるサポートを提供します。また、サポートには、使用上の問題およびトラブルシューティング上の問題の解決をサポートするためのオンラインツールへのアクセスが含まれます。さらに、お客様はシスコ製品に関する有用な技術情報および一般情報を提供する Cisco.com、ならびにシスコのオンラインナレッジ ベースおよびオンライン フォーラムにもアクセスできます。なお、シスコによるアクセス制限が隨時適用される場合があります。また、壊滅的なイベント、外部のサービス拒否 (DoS) もしくはその他セキュリティ侵害、または運用上のインシデントが原因である場合を含め、予期しないまたは計画外のダウンタイムの期間中、Umbrella へのアクセスおよびその使用が一時停止することがあります。

下表は、シスコの応答目標をケースのシビラティ（重大度）別にまとめたものです。シスコは、割り当てられたケースのシビラティを、以下に示すシビラティの定義に合わせて調整する場合があります。

ソフトウェア サポート サービス	Technical Support のカバレッジ	シビラティ 1 または 2 のケースにおける応答時間目標	シビラティ 3 または 4 のケースにおける応答時間目標
Basic	シビラティ 3 および 4 については E メールでのお問い合わせのみ。シビラティ 1 および 2 については E メールおよび電話でのお問い合わせ。  オンラインツール（ナレッジベース、フォーラム、ドキュメンテーション、ケースポータル、通知など）へのアクセス	電話受付後、1 時間以内に応答	翌営業日に応答
Enhanced (旧：「Gold」)	電話、Web により 24 時間 365 日	30 分以内に応答	翌営業日に応答
Premium	電話、Web により 24 時間 365 日	15 分以内に応答	翌営業日に応答

## 6. 定義

**営業日** : Umbrella が提供される関連地域内において、1週間のうちで一般的に営業活動があるものと受け入れられている日を意味します。ただし、現地の休日やシスコが定めた休日は除きます。

**現地時間** : ヨーロッパ、中東、アフリカで提供されるサポートの場合は中央ヨーロッパ時間を、オーストラリアで提供されるサポートの場合はオーストラリアの東部標準時を、日本で提供されるサポートの場合は日本標準時を、それ以外の場所で提供されるサポートの場合は太平洋標準時を意味します。

**応答時間** : ケース管理システムでケースが送信されてからサポートエンジニアが連絡するまでの時間を意味します。

**シビラティ 1** : Umbrella が使用できないもしくはダウンしている、またはお客様の業務に対する致命的な影響が生じている状態を意味します。お客様とシスコは、事態を解決するためにフルタイムのリソースを投入します。

**シビラティ 2** : Umbrella の性能が著しく低下しているか、許容できない性能によってお客様の業務の重要な部分に悪影響が及んでいる状態を意味します。お客様とシスコは、事態を解決するために、標準営業時間中にフルタイムのリソースを投入します。

**シビラティ 3** : Umbrella に障害が発生しているが、ほとんどの業務が正常に機能している状態を意味します。お客様とシスコは、事態を解決するために、標準営業時間中にリソースを投入するように努めます。

**シビラティ 4** : 機能または性能について軽微かつ断続的な問題が生じている、または Umbrella に関する情報が必要である状態を意味します。また、業務への影響がほとんどないか、まったくない状態のことを意味します。お客様とシスコは、要求された情報または支援を提供するために、標準営業時間中にリソースを投入するように努めます。

**標準営業時間** : TAC コールを処理するそれぞれの Cisco TAC の営業日の午前 9 時から午後 5 時（所在地における現地時間）を意味します。

**対象ユーザー** : インターネットに接続している各従業員、再委託先、およびその他の Umbrella の展開対象である（すなわち、保護される）許可を得た個人を意味します。

**停止** : (i) お客様のインターネット接続が正常に機能しているときに DNS サービスがまったく到達できない状態、または (ii) SIG サービスが適切に設定されているときに、お客様が発信したエンド ユーザーインターネット トラフィックを SIG サービスが受信できない状態のことを意味します。ただし、計画的なメンテナンスもしくは第三者の行為またはその両方に起因する停止は含まれません。

**稼働時間** : 停止（計画的なメンテナンスもしくは第三者の行為またはその両方を理由とする停止は除きます）が生じていない分数を意味します。

**第三者の行為** : シスコの合理的な制御が及ばない行為のことをいいます。これには、お客様のネットワークがインターネットトラフィックをシスコに転送できないこと、他社 (ISP など) が管理しているインターネットネットワークまたは他社が管理しているトラフィック交換点の稼働状況、特定の地域でシスコがインターネットトラフィックを処理することを禁止または制限している現地の規制または慣行、不可抗力事由（ストライキ、労働者不足、暴動、反乱、火災、洪水、嵐、爆発、戦争、テロ、行政措置、労働状況、地震、世界的な感染症の拡大、資材不足など）、および お客様が使用する Umbrella のボリュームまたは容量を満たすための十分なライセンスをお客様が購入しておらず、これを購入していくばサービスレベル目標が満たされていた状況が含まれますが、これらに限定されません。