

データ処理契約書（Data Processing Agreement）

本契約（以下「本DPA」という）は、以下の当事者間で締結される。

【管理者（Controller）】

会社名および所在地：

「AudioCodes」または「処理者（Processor）」

AudioCodes Ltd, 1 Hayarden Street, Airport City, Israel
Tel. +972-3-9764000 | E-Mail: privacy@AudioCodes.com
(AudioCodes Ltdの代理人及びその子会社・関連会社を含む)

一般事項

- (1) 本契約において、処理者は、管理者がそのサービス提供者として選定したことに基づき、管理者のために個人データを処理するものとします。本DPA（データ処理契約）は、GDPRおよびCCPAに基づくデータ処理契約としての効力を有し、データ処理に関する当事者の権利および義務を規律するものです。
- (2) 本DPAは、当事者間におけるデータ処理活動に起因または関連するデータ保護上の義務を明確に定めるものであり、本DPAおよび本契約（本DPAにおいて定義される）に関連するすべての活動、ならびに処理者の従業員またはサービス提供者が管理者の個人データにアクセスする可能性のある場合に適用されるものとします。

1. 定義

本条は、本DPA（データ処理契約）に適用される特定の定義を定めるものであり、本契約に含まれる定義に加えて適用されるものとします。本DPAにおいて定義されていない大文字表記の用語は、すべて本契約に定める意味を有するものとします。なお、本DPAまたは本契約に別段の定めがない限り、本DPAに使用される用語は、GDPR（一般データ保護規則）に定める意味を有するものとします。

“「**契約（Agreement）**」”とは、当事者間で締結されたMFA/PA/MSA/XXXX契約（締結日：XXX）を意味します。

“「**関連会社（Affiliate）**」”とは、AudioCodesが直接または間接的に普通議決権を有する株式資本の50%以上を保有し、または取締役会その他の同等機関の過半数を選任する権利を有する法人、もしくは法令上支配会社とみなされる法人を意味します。

“「**認定関連会社（Authorized Affiliate）**」”とは、以下の条件を満たす顧客の関連会社を意味します。(a) 欧州連合、欧州経済領域およびその加盟国、スイスまたは英国のデータ保護法令の適用を受けていること。(b) 顧客とAudioCodesとの契約に基づき、サービスの利用が認められているが、AudioCodesと個別契約を締結しておらず、契約上「顧客」として定義されていないこと。

“「**CCPA**」”とは、カリフォルニア州消費者プライバシー法（California Consumer Privacy Act, Cal. Civ. Code § 1798.100 以降）を意味します。

“「**管理者（Controller）**」”とは、個人データの処理目的および手段を決定する主体を意味します。

“「**顧客データ（Customer Data）**」”とは、サービス提供の過程において顧客からAudioCodesに移転された個人データを意味します。

“「**顧客データインシデント（Customer Data Incident）**」”とは、本DPA第8条に定義される意味を有するものとします。

“「**データ保護法令（Data Protection Laws and Regulations）**」”とは、GDPR、CCPAおよびそれぞれの関連法令を意味します。

“「**データ主体（Data Subject）**」”とは、個人データが関連する識別されたまたは識別可能な自然人を意味します。

“「**データ主体請求（Data Subject Request）**」”とは、本DPA第4.1条に定義される意味を有するものとします。

“「**GDPR**」”とは、自然人の個人データの処理および当該データの自由な移動に関する規則（EU規則2016/679）であり、指令95/46/ECを廃止するものを意味します。

“「**個人データ（Personal Data）**」”とは、識別されたまたは識別可能な自然人に関連する情報であり、氏名、識別番号、位置情報、オンライン識別子、または身体的、心理的、遺伝的、精神的、経済的、文化的または社会的な特性に関連する要素を含むものを意味します。

“「**処理（Processing）**」”とは、個人データに対して自動的手段の有無を問わず行われる収集、記録、整理、構造化、保存、修正、検索、照会、利用、送信、配布、提供、整列、結合、制限、消去または破棄などの一連の操作を意味します。

“「**処理者（Processor）**」”とは、管理者のために個人データを処理する主体を意味します。

“「**セキュリティおよびプライバシー文書（Security and Privacy Documentation）**」”とは、顧客が購入した特定の

サービスに適用されるセキュリティおよびプライバシーに関する文書であり、本DPAの別紙2に添付されるものを意味します。

“「サービス (Services) 」”とは、本DPAにおいては、別紙1に詳細が記載されたサービスを意味します。

“「標準契約条項 (Standard Contractual Clauses) 」”とは、以下を意味します。

(i) GDPRが適用される場合：EU／EEA域外へのデータ移転に関する欧州委員会実施決定（EU）2021/914（2021年6月4日）に基づく標準データ保護条項（EU SCCs）(ii) 英国GDPRが適用される場合：英国GDPR第46条第2項(c)または(d)に基づき採択された標準データ保護条項（UK SCCs）（いずれの場合も、随時更新、改正または改定されることを含む）

“「サブプロセッサ (Sub-processor) 」”とは、AudioCodesまたはAudioCodesグループの構成員により起用される処理者であり、本DPAの別紙3に詳細が記載されるものを意味します。

“「監督機関 (Supervisory Authority) 」”とは、GDPRに基づきEU加盟国により設置された独立した公的機関、またはデータ保護を管轄する公的機関であり、当事者に対して監督権限および管轄権を有するものを意味します。

2. DPAの適用範囲

本データ処理契約（以下「本DPA」という）は、AudioCodesと顧客との間で締結される契約（以下「本契約」という）の一部を構成するものであり、個人データの取扱いに関する当事者間の合意内容を反映するものである。顧客は、本契約に署名することにより、自己の名において、また、適用されるデータ保護法令に基づき必要とされる範囲において、AudioCodesが当該認定関連会社の管理者（Controller）としての地位に該当する個人データを処理する場合には、認定関連会社の名においても本DPAを締結するものとする。本DPAにおいて特段の定めがある場合を除き、「顧客」という用語は、顧客およびその認定関連会社を含むものとする。また、適用がある場合には、管理者（Controller）は「事業者 (Business) 」とみなされ、処理者（Processor）は「サービス提供者 (Service Provider) 」とみなされるものとし、これらの用語はCCPA（カリフォルニア州消費者プライバシー法）に定義される意味を有するものとする。AudioCodesは、本契約に基づき顧客に対してサービスを提供する過程において、顧客のために個人データを処理する場合があります。両当事者は、当該個人データの取扱いに関して、合理的かつ誠実に本DPAの定めに従うことに合意する。

3. 個人データの一般的な取扱い

3.1 当事者の役割

当事者は、個人データの取扱いに関して、顧客が管理者（Controller）であり、AudioCodesが処理者（Processor）であることを認識し、これに同意するものとします。AudioCodesまたはAudioCodesグループの構成員は、後記第6条「サブプロセッサ」に定める要件に従い、サブプロセッサを利用することができるものとします。

3.2 顧客による個人データの取扱い

顧客は、データ保護法令を遵守する義務を負うことを認識し、これに従うものとします。特に、保存期間の管理および対象となるデータ主体からの同意取得については、顧客の責任において適切に対応するものとします。なお、顧客による個人データの取扱いに関する指示は、データ保護法令に適合していなければならない、

AudioCodesは当該適合性を確認する義務を負わないものとします。ただし、AudioCodesが、顧客の指示が当該法令またはEUもしくは加盟国のその他のデータ保護規定に違反する可能性があると判断した場合には、当該指示の履行を拒否する権利を有し、その旨を直ちに顧客に通知するものとします。顧客は、個人データの正確性、品質および取得手段の合法性について、単独で責任を負うものとし、第三者からの請求があった場合には、AudioCodesを完全に免責するものとします。

3.3 AudioCodesによる個人データの処理の取扱い

AudioCodesは、個人データを本契約に定める機密情報として取り扱い、以下の目的に限り、顧客の文書による指示に従って個人データを処理するものとします。

(i) 本契約および適用される発注書に基づく処理

(ii) 本契約の条件と整合する範囲で、顧客から提供されたその他の合理的な文書による指示（例：電子メールによる指示）に基づく処理

AudioCodesは、個人データを偶発的または違法に破壊、喪失、改ざんされること、または不正な開示、濫用、その他データ保護法令に違反する処理から保護するために、セキュリティおよびプライバシーに関する文書に定める適切な技術的および組織的安全管理措置を実施するものとします。顧客から事前に書面による要請があった場合、AudioCodesは、当該技術的および組織的安全管理措置の最新版を提供するものとします。さらに、AudioCodesは、顧客からの書面による要請に応じて、当該措置が適切に実施されていることを確認するために必要な情報を提供するものとします。

3.4 処理の詳細

AudioCodesによる個人データの処理の対象は、本契約に基づくサービスの提供であるものとします。処理の期間、性質および目的、処理される個人データの種類およびデータ主体のカテゴリについては、本DPAの別紙1にて詳細に定めるものとします。

当事者は、顧客が電子形式（例：電子メール）で提供したデータが、処理者によるバックアップ手続の一環として複製される場合があることを認識するものとし、当該複製は、処理者の電子バックアップに関するデータ保持方針に従って保持されるものとします。処理者は、顧客からの要請があった場合には、当該複製を破棄または返却するものとします。ただし、処理者が当該個人データの全部または一部をより長期間保持する権利または義務を有することを証明できる場合、または契約上の義務の履行を証明するために保持が必要な場合には、この限りではありません。

4. データ主体の権利

4.1 データ主体からの要求

AudioCodesは、法令により許容される範囲において、データ主体から、アクセス権、訂正権、処理の制限、消去権（いわゆる「忘れられる権利」）、データポータビリティ、処理への異議申立て、または自動化された個別の意思決定の対象とならない権利（以下「データ主体請求」という）を行使する旨の請求を受けた場合、速やかに顧客に通知するものとします。

AudioCodesは、処理の性質を考慮し、可能な範囲で、適切な技術的および組織的措置を講じることにより、顧客がデータ保護法令に基づきデータ主体請求に対応する義務を履行するための支援を行うものとします。

また、顧客がサービスの利用において当該データ主体請求に対応する能力を有しない場合には、AudioCodesは、顧客からの要請に基づき、法令により許容される範囲において、かつ当該請求への対応がデータ保護法令により求められる場合に限り、商業的に合理的な範囲で顧客の対応を支援するものとします。

なお、法令により許容される範囲において、AudioCodesが当該支援を提供することにより発生する費用については、顧客が負担するものとします。

5. AudioCodesの従業員

5.1 秘密保持

AudioCodesは、個人データの取扱いに従事する自社の人員に対し、当該個人データが機密情報であることを認識させ、責任に関する適切な研修を受講させるとともに、書面による秘密保持契約を締結させるものとします。また、AudioCodesは、当該秘密保持義務が当該人員の雇用・契約関係終了後も存続するよう措置を講じるものとします。

5.2 信頼性

AudioCodesは、個人データの取扱いに従事する人員の信頼性を確保するため、商業的に合理的な措置を講じるものとします。

5.3 アクセスの制限

AudioCodesは、個人データへのアクセスを、本契約に基づきサービスの提供に従事する人員に限定するよう管理するものとします。

5.4 データ保護責任者

AudioCodesグループの構成員は、データ保護責任者（Data Protection Officer）を任命しており、当該責任者には以下の電子メールアドレスにて連絡することができます。Privacy@AudioCodes.com

6. サブプロセッサ

6.1 サブプロセッサの任命

顧客は、以下の事項について認識し、これに同意するものとします。

(a) AudioCodesの関連会社がサブプロセッサとして起用される場合があること。

(b) AudioCodesおよびその関連会社が、サービス提供に関連して第三者のサブプロセッサを起用する場合があること。

AudioCodesまたはその関連会社は、別紙3に記載された各サブプロセッサとの間で、顧客データの保護に関して、本契約に定める保護水準と同等以上の義務を含む書面契約を締結しているものとします。なお、処理者またはサブプロセッサと契約関係にある職員であって、本契約に基づく秘密保持義務を遵守することが証明されている者については、本DPAにおける「サブプロセッサ」とはみなされないものとします。

6.2 現行のサブプロセッサ一覧および新規サブプロセッサの通知

AudioCodesが現在サービス提供において起用しているサブプロセッサの一覧は、本DPAの別紙3に添付されるものとします。

6.3 新規サブプロセッサに対する異議申し立て

顧客は、AudioCodesから書面による通知を受領後10営業日以内に、書面にて速やかに通知することにより、新規サブプロセッサの起用に対して異議を申し立てることができます。

顧客が前項に基づき異議を申し立てた場合、AudioCodesは、当該新規サブプロセッサによる個人データの処理を回避するために、顧客に対してサービス内容の変更または構成・利用方法の合理的な変更を提案するよう、商業的合理的な努力を行うものとします。

AudioCodesが合理的な期間（30日以内）に当該変更を提供できない場合、顧客は、当該新規サブプロセッサを使用せずには提供できないサービスに関する該当発注書を、AudioCodesに対して書面により通知することで解除することができます。

AudioCodesは、当該解除の効力発生日以降の残存期間に対応する前払済み料金を、顧客に対して違約金なしで返金するものとします。

6.4 責任

AudioCodesは、サブプロセッサによる行為または不作為について、本DPAの条件の下でAudioCodes自身が当該サービスを直接提供した場合と同程度の責任を負うものとします。ただし、本契約に別段の定めがある場合を除きます。

7. セキュリティ

7.1 顧客データの保護のための管理措置

AudioCodesは、顧客データのセキュリティ（不正または違法な取扱い、偶発的または違法な破壊、喪失、改ざん、損傷、不正な開示またはアクセスからの保護を含む）、機密性および完全性を保護するために、適切な技術的および組織的管理措置を維持するものとします。これらの措置の詳細は、セキュリティおよびプライバシーに関する文書に定められています。

AudioCodesは、当該管理措置の遵守状況を定期的に監視するものとし、契約期間中においてサービス全体のセキュリティ水準を著しく低下させないことを保証するものとします。

8. 顧客データインシデントの管理および通知

AudioCodesは、セキュリティおよびプライバシーに関する文書に定めるインシデント管理方針および手続を維持するものとし、AudioCodesまたはそのサブプロセッサが送信、保存、その他の方法で処理する顧客データについて、偶発的または違法な破壊、喪失、改ざん、損傷、不正な開示またはアクセスが発生したことを認識した場合（以下「顧客データインシデント」という）、不当な遅延なく顧客に通知するものとします。AudioCodesは、当該顧客データインシデントの原因を特定するために合理的な努力を行い、AudioCodesが合理的に制御可能な範囲において、当該原因の是正に必要かつ合理的と判断する措置を講じるものとします。ただし、当該インシデントが顧客に起因する場合には、本条の義務は適用されないものとします。

9. 顧客データの返却および削除

AudioCodesは、サービスの契約期間の終了または満了時において、顧客から書面による要請があった場合には、顧客データを顧客に返却し、かつ、適用される法令により許容される範囲において、セキュリティおよびプライ

バシーに関する文書に定められた手順および期間に従い、当該顧客データを削除するものとします。ただし、当該顧客データが、AudioCodesによる本契約上の義務の適正な履行を証明するために必要不可欠である場合は、この限りではありません。

10. 認定関連会社

10.1 契約関係

当事者は、顧客が本契約に署名することにより、自己の名において本DPAを締結するとともに、適用されるデータ保護法令に基づき必要とされる範囲において、認定関連会社の名においても本DPAを締結することを認識し、これに同意するものとします。これにより、AudioCodesと各認定関連会社との間に、本契約および本第10条ならびに第11条の定めに従った個別のDPAが成立するものとします。各認定関連会社は、本DPAおよび、該当する範囲において本契約に定める義務に拘束されることに同意するものとします。なお、認定関連会社は本契約の当事者ではなく、また本契約の当事者となるものではなく、本DPAのみに関与するものとします。認定関連会社によるサービスのアクセスおよび利用は、すべて本契約の条件に従って行われなければならない、認定関連会社による本契約の条件違反は、顧客による違反とみなされるものとします。

10.2 連絡事項

本契約の当事者である顧客は、本DPAに基づくAudioCodesとのすべての連絡事項について、調整責任を負うものとし、また、認定関連会社を代表して、本DPAに関連する一切の連絡を行い、また受領する権限を有するものとします。

10.3 認定関連会社の権利

認定関連会社がAudioCodesとの間で本DPAの当事者となる場合、当該認定関連会社は、適用されるデータ保護法令に基づき必要とされる範囲において、本DPAに基づく権利を行使し、救済措置を求めることができるものとします。ただし、以下の条件に従うものとします。

第10.3.1項

適用されるデータ保護法令により、認定関連会社がAudioCodesに対して直接本DPAに基づく権利を行使し、または救済措置を求めることが求められる場合を除き、当事者は以下に合意するものとします。

- (i) 本契約の当事者である顧客のみが、認定関連会社を代表して当該権利を行使し、または救済措置を求めることができるものとし、
- (ii) 顧客は、認定関連会社ごとに個別にではなく、すべての認定関連会社を一括して本DPAに基づく権利を行使するものとします（例えば、以下の第10.3.2項に定めるとおり）。

第10.3.2項

当事者は、顧客が個人データの保護に関連する手順に関する現地監査を実施する際、AudioCodesおよびそのサブプロセッサに対する影響を可能な限り軽減するため、複数の認定関連会社を代表して行う監査要求を、合理的に可能な範囲で一つの監査に統合するよう、合理的な措置を講じるものとします。

11. 責任の制限

第11.1項

AudioCodesおよびそのすべての関連会社の責任は、本DPAおよび認定関連会社とAudioCodesとの間で締結されたすべてのDPAに起因または関連して発生する一切の責任について、契約、不法行為その他いかなる法的理論に基づく場合であっても、本契約の「責任の制限」条項の適用を受けるものとします。かかる条項における「当事者の責任」に関する記載は、当該当事者およびそのすべての認定関連会社または関連会社が本契約およびすべてのDPAに基づいて負う責任の合計を意味するものとします。

第11.2項

本契約が存在しない場合には、以下の内容が適用されるものとします。

AudioCodesは、管理者（Controller）のデータ、情報、ファイルまたはデータベースの損傷または破壊、ならびに利益または収益の損失、使用不能、業務の中断、その他の間接的、特別、偶発的、懲罰的または結果的損害について、合理的な制御を超える失敗または遅延に起因する場合には、一切の責任を負わないものとします。また、AudioCodesの責任は、当該請求原因が発生した日の直前12か月間に顧客がAudioCodesに実際に支払った金額を超えないものとします。

なお、疑義を避けるために付言すると、AudioCodesおよびその関連会社が顧客およびそのすべての認定関連会社から受けたすべての請求に関する責任は、本契約および本契約に基づいて締結されたすべてのDPAに関連する請求の合計として適用されるものであり、顧客または個別の認定関連会社が締結したDPAごとに個別かつ独立して適用されるものではないことを確認するものとします。

また、疑義を避けるために付言すると、本DPAにおける「DPA」への言及は、本DPAおよびその添付書類・付属資料を含むものとします。

12. 支援

AudioCodesは、顧客からの要請に基づき、かつ顧客の費用負担にて、本DPAに定められた義務の遵守を証明するために必要な合理的な情報、協力および支援を顧客に提供するものとします。AudioCodesは、顧客がサービスの利用に関連してデータ保護影響評価（DPIA）を実施するために、顧客が当該情報にアクセスできない場合に限り、かつAudioCodesが当該情報を保有している範囲において、支援を提供するものとします。また、AudioCodesは、データ保護法令に基づき必要とされる範囲において、本条に関連する業務に関して監督機関との協力または事前相談を行う際に、顧客に対して合理的な支援を提供するものとします。GDPR第28条の趣旨に基づき、AudioCodesは、顧客または顧客が指定した監査人による監査（現地検査を含む）を、監査実施日の20日前までに書面による通知がなされることを条件として、年1回を上限に、顧客の費用負担にて受け入れ、かつ協力するものとします。ただし、当該監査が監督機関の要求に基づく場合はこの限りではありません。さらに、AudioCodesは、GDPRに基づき適切とされる場合において、顧客データインシデントの監督機関への通知およびデータ主体への通知に関する遵守を確保するため、顧客に対して支援を提供するものとします。

13. データ移転のための移転メカニズム

AudioCodesは、個人データの受領者と標準契約条項（Standard Contractual Clauses）を締結している場合に限り、第三国への個人データの移転を行うことができるものとします。標準契約条項は、本DPAに基づく

欧州連合（EU）、欧州経済領域（EEA）およびその加盟国、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、スイスから、データ保護法令に基づき十分な保護水準が確保されていないとされる国への個人データの移転に適用されるものとします。かかる移転が当該データ保護法令の適用を受ける範囲において、これが適用されるものとします。上記の定めにかかわらず、AudioCodesは、AudioCodesが従うべきEUまたは加盟国の法律により、第三国または国際機関への個人データの移転が求められる場合には、当該移転を行うことができるものとします。この場合、AudioCodesは、処理に先立ち、当該法令が公益上の重要な理由により通知を禁止している場合を除き、顧客に対してその法的要件を通知するものとします。

14. CCPAに基づく義務

AudioCodesは、個人データを「販売」しないものとします（「販売」の定義は、カリフォルニア州消費者プライバシー法（California Consumer Privacy Act、以下「CCPA」）に定めるところによる）。AudioCodesは、本契約に基づき顧客に対してサービスを提供する目的以外で、商業的目的により個人データを保持、利用、または開示しないものとします。

本DPAの内容に同意し、以下のとおり署名する。

【顧客】

名前:

役職

日付:

【AudioCodes】

名前:

役職

日付:

別紙1 - 個人情報取扱いに関する付属書

本付属書は、処理者が取り扱う個人情報の種類および処理目的について定めるものであり、関連する添付資料を含むものとする。

管理者（Controller）

記入欄

処理者（Processor）

AudioCodes Ltd.

For Live Teams and Zoom (Essentials, Pro, Premium), Live Express, Live CX (Enterprise, Provider), Live Cloud for Microsoft Operator Connect and Live Cloud for Zoom Provider Exchange

処理者が提供する対象サービス：Live Teams and Zoom calls services.

処理の性質：TeamsとZoomによる音声通話の提供（Providing Phone calls via Teams and Zoom）

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の処理

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、メールアドレス、電話番号	従業員	現地法令に基づき7年間	主契約が有効な期間
ライブサービスの提供・デバッグ	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	Syslog記録は30日間保存	主契約が有効な期間
ライブサービスの提供・レポート	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	品質情報（QOE）は最大1年間保存	主契約が有効な期間

¹ 必要に応じて、特別なカテゴリに該当する個人情報（例：人種、宗教、健康情報等）については、別途定義するものとする。

² 両当事者は、処理者が電子的形式（例：電子メール）にて提供された管理者のデータを、バックアップ手続の一環として複製する場合がありますことを認識する。当該複製データは、処理者の電子的バックアップに関するデータ保持方針に従って保管されるものとする。処理者は、処理サービスの終了後において、当該複製データにアクセスまたは利用しないことを誓約する。

Live IPP

本付属書は、処理者が「Live IPP」サービスに関連して取り扱う個人情報の種類および処理目的について定めるものである。

処理者が提供するサービス：IPPの管理および監視業務

処理の性質：通話管理および監視サービスの提供

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の処理活動

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、メールアドレス、電話番号	従業員	現地法令に基づき7年間	主契約が有効な期間
電話機器のメタデータ管理	氏名、電話番号	従業員	システムに登録されている間は保持。登録解除後は手動で削除すること	主契約が有効な期間

¹ 必要に応じて、特定の機微情報（以下「特別なカテゴリの個人情報」という）については、別途定義するものとする。特別なカテゴリの個人情報には、法令により保護が強化される情報（例：人種、宗教、健康状態等）が含まれる。

² 両当事者は、管理者が電子的形式（例：電子メール）にて提供する個人情報（以下「管理者データ」という）が、処理者によるバックアップ手続の一環として複製される場合があることを認識する。当該複製物は、処理者の定める電子的バックアップに関するデータ保持方針に従い、適切に保管されるものとする。処理者は、処理サービス終了後において、当該複製物にアクセスし、またはこれを利用しないことを誓約する

VoiceAI Connect Managed Services (Enterprise, Provider)

本付属書は、処理者が「VoiceAI Connect Managed Services (Enterprise, Provider)」に関連して取り扱う個人情報の種類および処理目的について定めるものである。

処理者が提供するサービス：VoiceAI 接続サービス (VoiceAI Connect services.)

処理の性質：電話とVoice Bots の接続 (Connecting between telephony and Voice Bots)

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の処理活動

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、メールアドレス、電話番号	従業員	現地法令に基づき7年間	主契約が有効な期間
VoiceAIのデバッグ提供	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	Syslog記録は30日間保存	主契約が有効な期間
VoiceAIのレポート提供	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	品質情報 (QOE) は最大1年間保存	主契約が有効な期間
音声ボットの会話録音 (任意)	会話内容	従業員、顧客	顧客の選択により保存 (初期設定は3か月)	主契約が有効な期間
音声ボットの会話文字起こし (任意)	会話内容	従業員、顧客	顧客の選択により保存 (初期設定は3か月)	主契約が有効な期間

VoiceAI Connect - Cloud / LiveHub

本付属書は、処理者が「VoiceAI Connect - Cloud / LiveHub」サービスに関連して取り扱う個人情報の種類および処理目的について定めるものである。

処理者が提供するサービス：クラウド環境におけるVoiceAI Connectサービス（VoiceAI Connect services in the cloud）

処理の性質：電話とVoice Bots の接続（Connecting between telephony and Voice Bots）

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の処理活動

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、メールアドレス、電話番号	従業員	現地法令に基づき7年間	主契約が有効な期間
VoiceAI Connectのデバッグサービス	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	Syslog記録は30日間保存	主契約が有効な期間
VoiceAIのレポート・課金情報提供（任意）	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員	通話記録（CDR）は最大2年間保存	主契約が有効な期間
音声ボットの会話録音（任意）	会話内容	従業員	顧客の選択により保存（初期設定は3か月）	主契約が有効な期間
音声ボットの会話文字起こし（任意）	会話内容	従業員	顧客の選択により保存（初期設定は3か月）	主契約が有効な期間
支払取引情報	メールアドレス、氏名、支払方法の下4桁、チャージ金額	顧客	BlueSnapにより12か月間保存	主契約が有効な期間

SmartTapおよびMeeting Insightsサービス

本付属書は、Audiocodes Cloud上に導入されたSmartTapおよびMeeting Insightsサービスに関連して、個人情報の取扱いに関する条件を定めるものである。

処理者による提供サービス：電話通信や会議の録音（Recording of phone calls, and meetings）

処理の性質：SmartTapおよびMeeting Insightsサービスの提供（Providing SmartTap and Meeting Insights services）

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の処理活動

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、電子メール、電話番号	従業員	現地法令に基づき7年間	主契約が有効な期間
SmartTapおよびMeeting Insightsサービスの提供	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	通話メタデータは作業範囲記述書（SOW）および顧客の要請に基づき保管	主契約が有効な期間
SmartTapおよびMeeting Insightsサービスの提供	通話録音メディア	従業員、顧客	通話メディアはSOWおよび顧客の要請に基づき保管	主契約が有効な期間

SmartTapおよびMeeting Insightsサービス

本付属書は、顧客のクラウド環境またはオンプレミス環境に導入されたSmartTapおよびMeeting Insightsサービスに関連して、個人情報の取扱いに関する条件を定めるものである。

処理者による提供サービス：顧客クラウド環境におけるSmartTapサービスの提供（SmartTap on Customer cloud.）

処理の性質：顧客クラウド上でSmartTapのサービスを提供（Providing services for SmartTap on Customer cloud）

特別なカテゴリのデータ：NA

個人情報の取扱い内容

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、電子メールアドレス、電話番号	従業員	関係法令に基づき7年間	主契約の有効期間中
顧客クラウド環境におけるSmartTapサービスの提供	非該当—顧客が共有を決定する情報	従業員、顧客	処理者（AudioCodes）は当該情報を保存しない	主契約の有効期間中

Voca conversational interaction center

本付属書は、Voca会話型インタラクションセンターサービスに関連して、個人情報の取扱いに関する条件を定めるものである。

処理者による提供サービス：会話型コンタクトセンターサービスの提供

処理の性質：自動音声応答システム(IVR)およびコンタクトセンターサービス (IVR and Contact Center)

特別なカテゴリの個人データ：NA

個人情報の取扱い内容

処理目的	処理される個人情報のカテゴリ	データ対象者のカテゴリ	保管期間	処理期間
商業的・技術的な通信	氏名、電子メールアドレス、電話番号	従業員	関係法令に基づき7年間	主契約の有効期間中
Vocaサービスの提供	氏名、IPアドレス、電話番号	従業員、顧客	通話記録 (CDR) は180日間保存	主契約の有効期間中
Voca 発信者との会話記録 (任意)	会話内容	従業員、顧客	機能が有効な場合は180日間保存、無効の場合は保存なし	主契約の有効期間中
Azure ADとの統合	氏名、電話番号	従業員	常時同期	主契約の有効期間中

AudioCodes ACTS／CHAMPSサポートおよび保守サービス

本付属書は、AudioCodes社が提供するACTSまたはCHAMPSサポートおよび保守サービスに関連して、個人情報の取扱いに関する条件を定めるものである。

処理者による提供サービス：ACTSまたはCHAMPSに基づくサポートおよび保守サービスの提供（ACTS or CHAMPS support and maintenance plans）

処理の性質：処理者は、AudioCodes社のハードウェアおよびソフトウェアに対して、適用されるプランに基づいたサポートおよび保守サービスの提供（Providing support and maintenance services to AudioCodes hardware and software as per the applicable plan）

特別なカテゴリの個人データ：NA

個人情報取り扱い内容

処理目的	取扱う個人情報の 類型	対象となる本 人の類型	保管期間	処理期間
商業的・技術的な 通信	氏名、電子メー ルアドレス、電話 番号	従業員	関係法令に基づき7 年間	主契約の有効 期間中
マネージドサービスに おけるデバッグ対応	氏名、IPアドレス、 電話番号	従業員、顧客	Syslog記録は30日 間保存	主契約の有効 期間中

通知先

管理者宛通知先

[記入欄]

処理者宛通知先：

Privacy@AudioCodes.com

別紙2 技術的および組織的安全管理措置

本別紙は、データ処理契約（以下「DPA」という）の一部を構成するものであり、当事者双方が記入し、署名するものとする。

処理者は、処理者のソフトウェア・アズ・ア・サービス（SaaS）プラットフォームにアップロードされた個人データの安全性、機密性および完全性を保護するため、管理的、物理的および技術的な保護措置を維持するものとする。これらの措置は、関連する文書に記載されたとおり、随時更新され、処理者のプラットフォーム上でアクセス可能な形で、または処理者により合理的に提供される方法により、利用可能とされる。

詳細については、「データ保護およびデータセキュリティ」ならびに「AudioCodesマネージドサービスにおけるデータフローおよびセキュリティ対策」に関する文書を参照すること。



[データ保護およびデータセキュリティ](#)



[AudioCodesマネージドサービスにおける
データフローおよびセキュリティ対策](#)

別紙3 – サブプロセッサ一覧

サブプロセッサ名	処理の性質	所在地	契約形態
SFDC Ireland Limited	CRM	EU	DPA + SCC
Oracle Israel Ltd.	サービスチケットシステムおよびERP	ドイツ	BCR + DPA
Microsoft Ireland Operations Limited	メール、O365、Azureサービス	EU	DPA
Amazon Web Services EMEA SARL	管理およびサポートシステム	米国およびEU	COC + DPA
Cardtronics USA, Inc. (旧 NCR)	RMA – コールセンター	セルビアおよび米国	DPA + SCC
Computer Generated Solutions, Romania S.R.L.	一次サポート	ルーマニア	DPA
DAMOVO DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG	現地サービス提供	ドイツ	DPA
HubSpot Inc.	マーケティングハブ	EU	DPA
MongoDB Ltd.	SmartTapおよびMeeting Insights用データベース	アイルランド	DPA + SCC
Intercom R&D Unlimited Company	VoiceAI、Voca、Meeting Insightsに関するカスタマーサポート	米国	DPA + SCC
Qunifi Limited	Teams通話連携	英国	SCC
Bluesnap Ltd.	決済ゲートウェイ (PCIDSS & 3DS)	英国、米国	DPA + SCC
Bandwidth Inc.	通信キャリア	ベルギー、米国	DPA
Telnyx Inc.	通信キャリア	米国	DPA + SCC
Twilio Inc.	通信キャリア	米国	DPA + SCC
TelAgility Corp. (Sippio)	通信キャリア	米国	DPA + SCC
Workstreampeople B.V (AW365)	コンタクトセンター	オランダ	DPA

24時間365日のサポートおよびメンテナンスを提供するために、当社は以下に記載する完全子会社を活用しています

サブプロセッサの名称 (AudioCodes Ltd.の 完全子会社)	処理の性質	所在地	契約形態
AudioCodes Australia Pty Ltd.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	オーストラリア	SCCおよびDPA
AudioCodes Brasil Equipamentos de Voz sobre IP Ltda.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	ブラジル	SCCおよびDPA
AudioCodes China (BJ) Ltd.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	中国	SCCおよびDPA
AudioCodes France SAS	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	フランス	SCCおよびDPA
AudioCodes Germany GmbH	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	ドイツ	SCCおよびDPA
AudioCodes Hong Kong Limited	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	香港	SCCおよびDPA
AudioCodes India Private Limited	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	インド	SCCおよびDPA
AudioCodes Italy SRL	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	イタリア	SCCおよびDPA
Nuera Communications Singapore PTE LTD	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	シンガポール	SCCおよびDPA
AudioCodes Mexico S.A. DE C.V.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	メキシコ	SCCおよびDPA
AudioCodes Russ Ltd.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	ロシア	SCC and DPA

AudioCodes Europe Ltd.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	イギリス	適正性認定、SCC（標準契約条項）、DPA（データ処理契約）
AudioCodes Japan K.K.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	日本	適正性認定、SCC、DPA
Active Communications Europe BV	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	オランダ	SCC、DPA
AudioCodes Inc	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	アメリカ合衆国	SCC、DPA
AudioCodes Ltd.	サービスおよびプロフェッショナルサービス、販売	イスラエル	SCC、DPA