

VMware, Inc. サポートおよびサブスクリプション サービス（「SnS」）契約条件 （対象: オンプレミス ソフトウェア製品）

VMware, Inc.（デラウェア法人）または VMware International Limited（アイルランドの法に基づき設立され、かつ存続する企業）の該当するいずれか（以下「VMware」といいます）は、本契約（以下「本契約」といいます）の条件および VMware サポート サービス Web サイト（<http://www.vmware.com/jp/support/services/>）の規定に従って、テクニカル サポートおよびサブスクリプション サービス（以下に定義します。また、以下「本サービス」と総称します）をお客様に提供します。該当するいずれかの VMware、発効日、本ソフトウェア、およびサービス レベルは、適用されるエンタープライズ ライセンス契約、SnS 注文フォーム、お客様の発注書、またはお客様がインシデント単位（以下「インシデント単位」といいます）でサポートを購入した場合はこの購入時にお客様によって記入された登録フォーム（以下「注文」と総称します）に規定されます。

1. 定義

1.1 「エラー」とは、該当する製品ドキュメンテーション（以下「ドキュメンテーション」といいます）に記述される仕様に、本ソフトウェアが実質的に合致していないことを意味します。

1.2 「修正コード」とは、本番環境への配備または本番環境での使用のために、VMware が開発した定義済みの製品コード ツリー / モジュールから逸脱したコード スクリプトの修正、追加、開発のいずれかまたはこれらすべてを意味します。修正コードには、該当する VMware 価格表で VMware が提供する本サービスのカスタマイズ可能なソフトウェア オプションは含まれません。

1.3 「サービス料金」とは、対応する VMware または再販業者の請求書に指定される本サービスの料金を意味します。

1.4 「サービス期間」とは、お客様が本サービスを購入した期間およびその後の更新期間を意味し、以下の時点で始まるものとします。(a) 本サービスが必須であるソフトウェア ライセンスでは、該当するソフトウェア ライセンス キーがダウンロード可能になる日。(b) 本サービスがオプションであるソフトウェア ライセンスでは、本サービスの購入日。

1.5 「重要度」とは、エラーが本ソフトウェアの使用に及ぼす相対的な影響の大きさを示すものです。これは、サポート リクエストの発行時に VMware によって定義され、お客様によって割り当てられます。次の重要度レベルが、すべての本ソフトウェアに適用されます。

(a) 「重要度 1」とは、お客様の本番サーバまたはその他のミッション クリティカルなシステムが停止し、すぐに適用できる回避策が存在せず、(i) お客様のミッション クリティカルなデータのすべて、またはその多くが消失または破損する多大なリスクがある、(ii) お客様に対する多大なサービスの損失が発生している、または (iii) お客様の業務運営が中断して深刻な状況が発生していることを意味します。

(b) 「重要度 2」とは、主要な機能に深刻な障害が発生し、(i) 制限つきで運用は継続できるが、長期間にわたってこの状態が続くと生産性に悪影響を及ぼす可能性がある、(ii) 重要なマイルストーンの達成に対するリスクが発生している。進行中のインストールおよび追加インストール作業に影響を与えている、または (iii) 一時的な回避策しか存在しないことを意味します。

(c) 「重要度 3」とは、本ソフトウェア機能の一部におけるクリティカルではない損失であり、(i) 一部のコンポーネントは機能しないが、ユーザーは本ソフトウェアを継続して使用できる、または (ii) 初期のインストール目標にわずかなリスクが発生していることを意味します。

(d) 「重要度 4」とは、一般的な使用に関する質問、およびドキュメンテーションの誤記を含む機能に関係しない問題を意味します。

1.6 「本ソフトウェア」とは、VMware の価格表で提供されるソフトウェア、オープン ソース コンポーネントなど、ソフトウェアに付属するすべてのコンポーネントを意味します。

1.7 「サブスクリプション サービス」とは、本ソフトウェアに対するメンテナンス リリース、マイナー リリース、およびメジャー リリース（以下に定義します）、ならびに対応するドキュメンテーションをお客様に提供することを意味します。

(a) 「メンテナンス リリース」または「アップデート」とは、通常、メンテナンス上の修正のみ、または重要度が高いバグの修正を提供する、一般に公開される本ソフトウェアのリリースを意味します。これは、2 番目の小数点の右側の数値を変更することにより（Software 5.0 >> Software 5.0.1）、または特定のソフトウェアでは、アップデート番号の数値を変更することにより（Software 5.0 Update 1 など）、VMware によって指定されます。



(b) 「マイナー リリース」とは、ソフトウェアの一般に公開されるリリースであり、(i) 限定的な新機能およびマイナーな機能強化を導入し、(ii) 現在のリリースで特定された重要度および優先順位の高いバグを修正し、および (iii) 小数点の右側の数字を変更することにより (Software 5.0 >> Software 5.1 など) VMware によって指定されるものを意味します。

(c) 「アップグレード」とも呼ばれる「メジャー リリース」とは、ソフトウェアの一般に公開されるリリースであり、(i) 機能の強化と拡張を含み、(ii) 重要度および優先順位の高いバグを修正し、および (iii) 最初の小数点の左側の数字を変更することにより (Software 5.0 >> Software 6.0 など)、VMware によって指定されるものを意味します。

1.8 「テクニカル サポート」とは、お客様が購入した該当するサービス レベルで、インストール、エラー、および技術的な製品の問題に関して、VMware がお客様の技術的な担当者に電話または Web ベースの技術的な支援を提供することを意味します。

1.9 「サードパーティ製の製品」とは、VMware 以外の当事者によって製造されるソフトウェアまたはハードウェアであり、(i) 本ソフトウェアに付属しない、または (ii) 本ソフトウェアに組み込まれないものを意味します。

2. サービスに関する利用条件

2.1 サービスの提供 本契約の条件に従って、VMware は、サービス期間中に、購入された該当するサービス レベルで、お客様に本サービスを提供します。

2.2 提供の終了 VMware は、自らの裁量により、本ソフトウェアの生産終了や本サービスの終了またはその両方を随時決定できます (以下「提供の終了」といいます)。VMware は、<https://www.vmware.com/jp/support/policies/lifecycle.html> で、影響を受ける本ソフトウェアが一般に商業的に提供される最終日および終了する本サービスのスケジュールを含め、提供の終了に関する通知を、すべてのお客様に対して公開します。VMware は、該当する本サービスの有効期間の範囲外で、本ソフトウェアに対して本サービスを提供する義務を負わないものとします。

2.3 購入条件

(a) VMware によって別途規定されない限り、お客様は、一般に提供される本ソフトウェアの最新リリースのみに対してサービスを購入できます。

(b) お客様は、テスト、開発、QA、または本番など、特定の環境でインストールされた特定のソフトウェア製品またはスイートにつき、すべてのライセンスに対して同じサービス レベルで、本サービスを購入や更新またはその両方を行う必要があります (つまり、お客様は、ラボ内の vSphere の 1 つのライセンスのみに対してプロダクション サポートを購入し、その環境内のほかの vSphere ライセンスに対してベーシック サポートを購入することはできません)。

(c) 該当する価格表に別途規定されない限り、サービス提供の最低期間は 1 年間です。

(d) 本サービス契約条件は、本サービスの更新時に https://www.vmware.com/files/pdf/support/support_terms_conditions.pdf に規定される VMware のその時点で最新のサービス契約条件に自動的に更新されます。

2.4 例外

(a) 本サービスは、以下に起因する問題には適用されません。

(i) 電気的もしくは電磁気的な負荷、または停電、空調もしくは湿度調整装置の故障の原因となる過酷な気候条件などの異常な外部の物理的要因、本ソフトウェアに関する不注意、誤用、製造業者の仕様に従っていない他のメディアを使用した本ソフトウェアの運用、または通常の使用以外の原因

(ii) ドキュメンテーションに指定される運用手順から逸脱した本ソフトウェアの使用

(iii) 本ソフトウェアとサードパーティ製の製品のインターフェイスを除く、サードパーティ製の製品

(iv) 修正コード

(v) サービスとして提供されるソフトウェア (「SaaS」) またはその他の「X」aaS の提供に関連する問題

(vi) コンサルティング サービスの一環として、特にお客様のために VMware、VMware パートナー、またはサードパーティのサービス プロバイダによって作成されたカスタマイズされた成果物

(vii) サポートされていないツール (Java Development Kit (JDK)、Java Runtime Environment (JRE))、本ソフトウェアに含まれ、ドキュメンテーションの規定に従ってサポートされているもの以外の API、インターフェイス、またはデ



一形式とともに本ソフトウェアを使用すること。お客様は、追加料金で、かかる問題に対して VMware に支援を要求できます。

(b) 報告された問題が修正コードに関連する可能性があるとして VMware が疑いを抱く場合、VMware は、単独の裁量により、以下のいずれかまたは両方を行うことができます。

(i) 修正コードを取り除くことを要求する。

(ii) お客様がさまざまな製品のディスカッション フォーラムから直接に、または追加料金で VMware のコンサルティング サービス グループと契約することにより、追加の支援を受けることができることをお客様に通知する。

2.5 お客様の責任 本サービスに関する VMware の責任は、以下を条件とします。

(a) お客様は、本サービスに関して、電子メール、電話、およびその他の形式を通じて、VMware から連絡を受け取ることに同意します（サポート範囲、エラー、またはその他の技術的問題、ならびに本ソフトウェアの新しいリリースおよびトレーニング オプションの利用に関する連絡など）。

(b) お客様の技術的な担当者は、VMware が本サービスを提供できるように協力するものとします。

(c) お客様は、その従業員による本ソフトウェアの使用に対して単独で責任を負い、本ソフトウェアの使用および適用に関して、その従業員に適切なトレーニングを行うものとします。

(d) お客様は、本ソフトウェアに関するすべての問題を VMware にただちに報告し、VMware によって提供された修正手順を、その受領後、合理的かつ速やかに、実施するものとします。

(e) お客様は本ソフトウェアが使用されるコンピュータ上に保存されているデータおよび情報の保護およびバックアップに対して単独で責任を負い、テクニカル サポートのために VMware に連絡する前に、かかるデータおよび情報が、適用される社内または規制上の要件に従って、保護され、バックアップされていることを確認する必要があります。VMware は、本ソフトウェアまたは本ソフトウェアが使用されるコンピュータのエラーまたは誤動作が生じた場合のデータまたは情報の損失に対して責任を負いません。

(f) お客様は、重要度 1 のエラーに関して、24 時間 365 日作業できる専任の人材を用意します。

3. 本サービスの提供および料金

3.1 サービス料金の条件

(a) サービス料金は、発効日、または更新期間の場合は該当するサービス期間の開始日までに支払われるものとします。サービス料金は、該当する価格表に指定され、払い戻しされません。

(b) お客様が最低期間である 1 年間の本サービスの提供を更新または追加する場合、お客様は、更新または追加する本サービスと、すべてのソフトウェア ライセンスに対する本サービスの期間を一致させることを選択できます。この場合、VMware は、現行のサービス期間を延長して、かかる更新または追加される本サービスと期間を一致させるために該当するサービス料金を比例配分します。

(c) 永久使用許諾された本ソフトウェアに対して、お客様がソフトウェア ライセンスの取得後に本サービスを購入する場合、または本サービスを更新しないことを選択した後に、本サービスに再登録することを希望する場合、お客様は、本ソフトウェアのその時点のメジャー リリースに移行し、以下の料金を支払わなければなりません。(i) 現在のサービス期間の該当するサービス料金、(ii) お客様が本サービスに登録していなかった期間に支払われていたはずのサービス料金、ならびに (iii) (i) および (ii) のサービス料金の合計に対する 20 % の復元料金。

(d) お客様が本ソフトウェアのあるエディションから別の上位エディションに移行するライセンスを購入する場合 (VMware vSphere Standard から VMware vSphere Enterprise Plus など)、元のライセンスに基づく未使用のサービス期間は、新たに購入したアップグレード ライセンスに対するサービス期間を延長するために換算され、使用されます。この (d) 項は、エンタープライズ ライセンス契約には適用されないものとします。

3.2 高度なサービスおよび補足的なサービスの提供

(a) 特定のサービス (Business Critical Support および Mission Critical Support など) では、お客様が基本レベル サポートの購入が要求されます。詳細については、該当する価格表を参照してください。



(b) VMware は、特定のソフトウェアに対する VMware Complimentary Update Service などの補足的なサービスを提供することがあり、これは、VMware テクニカル サポート サービスの Web サイトに詳述されています。「**VMware Complimentary Update Service**」とは、お客様に対するメンテナンス リリースおよびマイナー リリース（存在する場合）の提供を意味します。この VMware Complimentary Update Service には、メジャー リリースの提供は含まれません。

(c) オープン ソース ライセンスに基づいて提供されるソフトウェアの本サービスは、<https://www.vmware.com/jp/support/policies/opensource.html> にある追加のポリシーの対象となることがあります。

4. 雑則

4.1 **支払条件** サービス料金には、政府によって課される税金、関税、または類似の課徴金は含まれません。お客様は、本契約によって企図される取引に関連して、すべての連邦、州、自治領、地方、地方の売上税、使用税、動産税、消費税、付加価値税、源泉徴収税、またはその他の税金、料金、または関税を支払い、または VMware に弁済するものとします。VMware によって、本契約に基づいて発行されるすべての請求書は、請求書の日付から 30 日が支払期限となります。期限内に支払われない金額については、1 カ月あたり 1.5 % または適用される法律によって許可される最大金額のいずれか少ない方に等しい延滞違約金が課されます。サービス料金の支払いが遅延した場合、VMware は、かかる滞納が是正されるまで、履行を一時停止することもできます。

4.2 **制限付保証** VMware は、本契約に基づいて履行される本サービスが、誠実な方法で実施され、業界の標準に合致することを保証します。お客様が、不一致発生後 30 日以内に修正のための合理的に詳細な書面の通知を VMware におこなった場合、VMware は、前述の保証に対する商業上合理的な合致を達成するために、本サービスを再履行します。**法律が許可する最大限の範囲で、この保証は明示的に与えられ、法定の、明示的または黙示的なすべてのほかの保証に取って代わります。**これには、商品適格性、特定目的への適合性、および侵害がないことに関する黙示的保証が含まれますが、これらに限定されません。法律が義務づける最大限の範囲で、この救済は、本サービスの不一致に関連するお客様の唯一かつ排他的な救済です。

4.3 **責任の制限** 法律が義務づける最大限の範囲で、VMware は、契約、不法行為、またはその他の法理論のいずれに基づくかにかかわらず、本契約に基づく自らの履行または不履行に起因するいかなる間接損害賠償、特別損害賠償、付随的損害賠償、または結果的損害賠償に対して責任を負わないものとします。一部の法域では、結果的損害または付随的損害の責任の排除または制限が認められていないため、お客様に前述の制限が適用されない場合があります。いかなる場合においても、本契約に基づく VMware の責任は、請求の最も直接的な原因となった事象発生日の直前 12 カ月間に、本契約に基づいてお客様が VMware に支払ったサービス料金を超えないものとします。

4.4 **終了** VMware は、(1) お客様が、現在、お客様のソフトウェア ライセンスに基づくソフトウェア ライセンス制限に違反していることを発見した場合、または (2) お客様が本契約の重大な違反を犯している場合、本契約およびすべての本サービスをいつでも終了することができます。

4.5 **データの保護** お客様は、本サービスの要求とともに生成される通信およびログ ファイルには、機密情報、秘密情報、または個人情報が含まれる場合があることを了解します。お客様は、かかるデータを保護するために必要と考える措置を講じることに単独で責任を負います。これには、VMware に情報を送信する前に、ログを分かりにくくし、またはその他の方法で情報を保護することが含まれます。

4.6 **その他** お客様は、VMware から事前に書面の同意を得ない限り、本契約を第三者に譲渡または委託することはできません。本契約は、法の抵触に関する原則を考慮せず、カリフォルニア州法に準拠します。当事者は、カリフォルニア州 Santa Clara County にある州裁判所および連邦裁判所の専属管轄権に従うものとします。本契約は、VMware からお客様に対する本サービスの提供に関して、両当事者のすべての合意事項を定めており、事前の書面または口頭によるすべての意思伝達、理解、および同意事項にとってかわります。本契約は、両当事者によって署名された書面の文書によらない限り、修正することはできません。本契約の規定に対する権利放棄は、書面で行わなければ、有効になりません。本契約に明示的に定められていない限り、お客様が使用することがある発注書またはその他のビジネス書式のいかなる条件も、本契約に基づく両当事者の義務に影響を及ぼさず、追加または競合する契約条件を含むお客様にかかる発注書またはその他のビジネス書式は、VMware により本条件に基づいて拒否されます。お客様は、有効および執行可能にするため、発注書に署名が必要ないことに同意します。本契約の何らかの規定が、無効または執行不可能と判断された場合でも、残りの条件は、法律によって許可される最大の範囲で、引き続き有効かつ執行可能です。https://www.vmware.com/files/pdf/support/tech_support_guide.pdf にあるテクニカル サポート ガイドのバージョンおよび https://www.vmware.com/jp/support/policies/policy_index.html にあるポリシーが、かかる文書 / ポリシーの適用され



るバージョンであり、ほかの言語への翻訳は便宜のみを目的としたものです。VMware は、事前の通告なしに、テクニカル サポートガイドおよびサポート ポリシーを定期的に更新できます。