



サービス説明書

VMware Cloud™ on AWS

最終更新日：2018年5月15日

サービス説明書の英語以外の翻訳版は便宜のために提供されており、本サービス説明書は英語版が正として適用されます。

© 2018 VMware, Inc. All rights reserved. 本サービス説明書に記載されている製品は、米国および国際的な著作権法および知的財産法によって保護されており、<http://www.vmware.com/download/patents.html> のリストに表示されている 1 件または複数の特許の対象です。

VMware は、米国およびその他の法域における VMware, Inc. の登録商標または商標です。本サービス説明書に記載される他のすべての商標および名称は、それぞれの所有者の商標です。

本サービス説明書で使用されている「VMware」または「弊社」とは、お客様の注文の請求先住所が米国である場合は、デラウェア州法人である VMware, Inc. を、お客様の注文の請求先住所がその他の国である場合は、アイルランド法に基づき設立され存続する会社である VMware International Limited を意味します。本サービス説明書で使用されているが定義されていないすべての用語は、本サービスの利用に関してお客様と弊社との間で締結された本契約を構成する本サービス条件またはその他の文書で定義されています。

VMware, Inc.
3401 Hillview Ave.
Palo Alto, CA 94304
www.vmware.com



目次

はじめに	4
サービス コンソール	4
追加の情報および適用される法的な契約条件	4
技術文書およびトレーニング	4
法的な契約条件	4
データ プライバシー	5
FullStory の使用	5
Google アナリティクスによるデータ収集	5
サービス業務	6
サポート	6
サービス プロビジョニング	6
Amazon Web Services アカウント	6
インシデントおよび問題の管理	6
データ リカバリ	6
変更管理	7
サービスの場所	7
セキュリティ	7
VMware Hybrid Cloud Extension™（含まれているサービス）	8
VMware Site Recovery™（オプション）	8
ビジネス運営	9
課金と使用量の測定	9
約定サブスクリプション期間の満了	10
解約	10
停止と利用再開	10
終了	11

はじめに

VMware Cloud™ on AWS（以下、「本サービス」）は、VMware のエンタープライズクラスの Software Defined Data Center ソフトウェアを Amazon Web Services クラウドに構築するサービスです。お客様は、vSphere ベースのプライベート、パブリック、ハイブリッドクラウド環境にわたって、あらゆるアプリケーションを実行できます。

VMware Cloud on AWS には、次のコンポーネントが含まれています：

- 以下で構成される Software-Defined Data Center（以下、「SDDC」）：
 - AWS に展開された柔軟なベアメタル ホスト上で実行される VMware vSphere ESXi™
 - VMware vCenter Server® Appliance
 - サービス用のネットワークを強化する VMware NSX® for vSphere®
 - ホストベースのストレージを共有データストアに統合する VMware vSAN™
 - アプリケーションの可搬性とインフラストラクチャのハイブリッド化を実現する VMware Hybrid Cloud Extension™
- オンデマンドの SDDC を vmc.vmware.com からセルフサービスでプロビジョニング
- VMware が実施する SDDC のメンテナンス、パッチ適用、アップグレード

サービス コンソール

本サービスには、次のエンド ユーザーまたはサービス コンソールへのアクセスが含まれます：

- VMware Cloud on AWS コンソール（以下、「VMC コンソール」） (vmc.vmware.com) は、SDDC プロビジョニングの主要ユーザー インターフェイスです。
- VMware Cloud Service Discovery コンソール (console.cloud.vmware.com) は、本サービスを含む多数の VMware SaaS クラウド サービスを利用するための共通エントリー ポイントを提供します。
- VMware vSphere Client（お客様の SDDC 内）は、SDDC のワークロード、コンピューティング、ストレージ、ネットワーク コンポーネントを管理するためのアクセスを提供します。
- 本サービスに関するステータス情報を確認するための VMware Cloud Status Page (status.vmware-services.io)。

追加の情報および適用される法的な契約条件

技術文書およびトレーニング

主要な概念を使用例とともに示す文書、スタート ガイド、および主要な機能の利用ガイドを、<https://docs.vmware.com/vmc> からご利用いただけます。

法的な契約条件

本サービスの利用には、<https://www.vmware.com/jp/download/eula> から確認できる VMware Cloud サービスのサービス条件（以下、「本サービス条件」）が適用されます。

データ プライバシー

本サービスは、VMware 製品およびサービス、ならびにお客様およびお客様のユーザーの使用環境を向上させるために、構成、パフォーマンス、利用状況、消費に関するデータなどを、本サービスの利用に関わるマシンやデバイスから直接収集します。これらのデータは、適用されるデータ保護法の下で個人データとみなされる範囲において、次のページに記載されている VMware プライバシー通知に従って取り扱われます：

<https://www.vmware.com/jp/help/privacy.html>

このデータ収集は、Cookie を使用して行われます。弊社が使用する Cookie の種類に関する詳細情報は、<https://www.vmware.com/jp/help/privacy.html> に記載されている VMware プライバシー通知と、同プライバシー通知からリンクされているページでご確認ください。VMware の Web サイトやソリューションで使用されている特定のクッキーを受け入れるかどうか選択する方法に関する詳細情報も、このリンク先でご確認いただけます。

FullStory の使用

本サービスは、FullStory 機能を使用して、本サービスにアクセスして使用するために使われているあらゆるブラウザから直接データを収集します。FullStory は、セッションの再生を可能とするために、ユーザーの操作と行動を含む本サービスの利用に関するデータを収集します。収集されたデータや推測されたデータは、VMware が製品およびサービスを診断して改善し、問題に対処するために使用されます。

セッションの記録のオプトアウトを希望するユーザーは、FullStory が提供する次の Web サイトをご利用ください：<https://www.fullstory.com/optout/>

Google アナリティクスによるデータ収集

本サービスは、Google アナリティクスを使用して、本サービスにアクセスして使用するために使われているあらゆるブラウザから直接データを収集します。収集されたデータや推測されたデータは、VMware が製品およびサービスを診断して改善し、問題を解決するために使用されます。お客様が本サービスを利用する際の、Google がデータを収集および使用する方法の詳細は、www.google.com/policies/privacy/partners/ をご覧ください。

Google アナリティクスのオプトアウトを希望するユーザーは、Google が提供する次のブラウザアドオンをご利用ください：<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

お客様は、上述のデータ プライバシー、FullStory および Google アナリティクスの使用に関する情報を、本サービスのすべてのユーザーに提供することに同意するものとします。

サービス業務

サポート

弊社は、本サービスの導入とその関連事項を支援するため、お客様から報告された問題に対するサポートを提供します。サポートは、弊社または弊社のエージェントが施設を保持しているすべての国において提供されます。弊社は、サポートに関連してお客様がコンテンツ（本サービス条件で定義）を提供する限りにおいて、これらの国のいずれにおいても、かかるコンテンツを本サービス条件に従って取り扱います。

サービス プロビジョニング

お客様は、VMC コンソールを使用して、SDDC のプロビジョニングとサイズ変更をオンデマンドで実行できます。1つの SDDC に、最小で1つのクラスタ、最大で10のクラスタが含まれます。1つの SDDC クラスタには、最小で1台、最大で32台のホストが含まれます。お客様は、利用可能な AWS リージョンから SDDC のプロビジョニングを行う場所を選択できます。

Amazon Web Services アカウント

お客様は、ご自身の AWS のカスタマー アカウント（以下、「AWS アカウント」）がない場合には、本サービスにアクセスして利用することはできません。AWS アカウントは、お客様が直接 AWS で作成する必要があります。つまり、お客様が AWS アカウントをまだお持ちではない場合、本サービスにアクセスするためには、事前に AWS アカウントを作成する必要があります。AWS カスタマーアグリーメントの現行フォームおよび契約条件については、<https://aws.amazon.com/jp/agreement/> をご覧ください。AWS カスタマーアグリーメントおよびその契約条件に関して不明な点がある場合は、AWS までお問い合わせください。

お客様は、SDDC をプロビジョニングする前にご自身の AWS アカウントに接続する必要があります。このプロセスにより、ご自身の AWS アカウントで Identity and Access Management (IAM) ポリシーが設定され、お客様の AWS アカウントでプロビジョニングされたリソースと SDDC のリソースとの間の通信が可能となります。

インシデントおよび問題の管理

弊社は、本サービスの可用性に関するインシデントおよび問題の管理サービス（たとえば、検知、重要度分類、記録、エスカレーション、サービス再開など）を提供します。

お客様は、SDDC に展開したすべての仮想マシンに関するインシデントおよび問題の管理（たとえば、検知、重要度分類、記録、エスカレーション、サービス再開など）に責任を負うものとします。

データ リカバリ

弊社は、以下のバックアップおよび復旧サービスを提供します：

- 次を含む管理インフラストラクチャ：vCenter Server、NSX Manager、NSX Controller、VMware NSX® Edge™

お客様は、以下のバックアップと復元に責任を負うものとします：

- 仮想マシン、コンテンツ ライブラリ、データストア、ポート グループを含む SDDC でお客様が作成したあらゆるコンテンツおよび構成

変更管理

弊社は、以下の変更管理サービスを提供します：

- 本サービスの健全性と可用性を維持するための処理と手順
- 本サービスに関連する新たなコードのバージョン、ホット フィックス、サービス パックをリリースするための処理と手順

弊社は、お客様の SDDC の利用に影響する可能性があるあらゆる変更について、24 時間以上前に、計画的メンテナンスの通知を提供します。メンテナンスに関する変更は、各 SDDC につき毎年最大 40 時間の SDDC 管理サーバメンテナンスのダウンタイムを要する場合があります。

お客様は、提供を受けたサービスの機能の管理に責任を負うものとします。

サービスの場所

本サービスは、複数のリージョンにある AWS データセンターで展開されます。お客様の SDDC を展開する AWS リージョンは、お客様により選択され、お客様のワークロードはそのデータセンターで保持されます。VMC コンソールのデータは、お客様の本サービスの利用に関して VMware が収集したお客様の SDDC 構成情報とデータを含み、AWS 米国西部（オレゴン）データセンターで保持されますが、本サービスの可用性を確保するため、ほかの AWS リージョンでレプリケートされる可能性があります。

セキュリティ

本サービスのエンドツーエンドのセキュリティは、VMware とお客様との間で共有されます。VMware とお客様との間の主な責任領域について以下に概説します。

弊社は以下を実現するために、商業上合理的な努力を尽くします：

- **情報セキュリティ：**弊社は、本サービスの提供に使用される情報システムを保護し、かかるシステムについては弊社が（お客様と VMware との間において）単独で管理レベルのコントロールを有します。
- **セキュリティの監視：**弊社は、弊社が単独で管理レベルのコントロールを有する、本サービスの提供に使用される基盤インフラストラクチャ サーバ、ストレージ、ネットワークおよび情報システムに関わるセキュリティ イベントを監視します。この責任は、お客様が本サービスを一部でも変更するためにコントロール、許可またはアクセスを得た時点で停止します。
- **パッチ適用と脆弱性の管理：**弊社は、対象システムにとって非常に重要と弊社がみならずパッチの適用を含む、本サービスを提供するために使用するシステムの維持を行います。弊社は、本サービスを提供するために使用するシステムの重大なリスク領域を顕在化させるために日常的な脆弱性検査を実施します。重大な脆弱性は適時に対処されます。

お客様は、以下に対処する責任を負うものとします。

- **情報セキュリティ**：お客様は、本サービスに展開するコンテンツおよび/またはアクセスするコンテンツに対する適切な保護を確保する責任を負うものとします。これは、あらゆるレベルの仮想マシンへのパッチ適用、セキュリティ フィックス、データ暗号化、アクセス制御、お客様の内部、外部またはサードパーティー ユーザーに付与された役割および許可などを含みますが、これらに限定されません。
- **ネットワーク セキュリティ**：お客様は、お客様が管理レベルのコントロールを持つネットワークのセキュリティに責任を負うものとします。これは、お客様が本サービスに展開するあらゆる SDDC において有効なファイアウォール ルールを維持することを含みますが、これに限定されません。
- **セキュリティの監視**：お客様は、セキュリティ イベントのうち、お客様が展開した SDDC 内に分離されたもの、仮想マシン、オペレーティング システム、アプリケーション、データもしくはコンテンツに関連しており、脆弱性スキャン ツールによって検出されたもの、またはお客様による参加が必要ではあるがほかの VMware セキュリティ プログラムでは提供されていないコンプライアンス プログラムや認定プログラムで必要とされるものすべてについて、検出、分類および修復に責任を負うものとします。

お客様は、本サービス条件の第 3.2.1 条に規定されている制限を受けるいずれのコンテンツについても、アップロード、ホスティング、保存、処理をしてはならないものとします。

VMware Hybrid Cloud Extension™ (含まれているサービス)

VMware Hybrid Cloud Extension により、オンプレミスとクラウドの両方にある vSphere 5.0 以降のバージョン全体にわたって、アプリケーションの可搬性とインフラストラクチャのセキュアでシームレスなハイブリッド化が実現します。本サービスでは、お客様が構成を選択すると、ご自身の SDDC で VMware Hybrid Cloud Extension を有効にするために必要なコンポーネントが自動的にプロビジョニングされます。

VMware Hybrid Cloud Extension の詳細情報は <https://cloud.vmware.com/jp/vmware-hcx> でご確認ください。

VMware Site Recovery™ (オプション)

VMware Site Recovery™ サービス (以下、「Site Recovery」) は、VMware Cloud™ on AWS で利用できるアドオン サービスです。オンプレミスからクラウドまで、vSphere ベースの共通の運用環境全体にわたってオンデマンドのサイト保護を提供することにより、従来のディザスタ リカバリの運用を拡張し、簡素化します。Site Recovery は、VMware Cloud on AWS の異なるインスタス間だけでなく、オンプレミス データセンターと VMware Cloud on AWS 間のワークロードも保護します。Site Recovery アドオンは、追加料金でご利用いただけます。

お客様が VMware Site Recovery の利用を選択すると、弊社は、VMware Site Recovery を有効にするために本サービスにおけるお客様のインスタスで必要なコンポーネントを自動的にプロビジョニングします。

お客様は、以下に責任を負うものとします：

- ご自身の環境と SDDC との間でネットワーク接続を構成すること
- ワークロード保護のため、お客様のオンプレミスの環境で Site Recovery を構成すること

VMware Site Recovery の詳細情報は <https://www.vmware.com/go/siterecovery> でご確認ください。

ビジネス運営

課金と使用量の測定

本サービスの購入

本サービスは、オンデマンド（時間単位の課金）または約定期間のサブスクリプション（1年間または3年間）で購入できます。

約定期間のサブスクリプションは、購入したサブスクリプション期間終了時に更新されません。本サービスの利用継続をご希望の場合は、新しいサブスクリプションをご購入いただく必要があります。追加のサブスクリプションを購入する場合、これらのサブスクリプション期間がそれまでに購入したサブスクリプションの期間に合わせて調整されることはありません。

本サービスの価格に関する最新情報は <https://cloud.vmware.com/jp/vmc-aws/pricing> でご確認ください。

本サービスに適用される料金は、クレジットカードでお支払いいただくか、VMware の Subscription Purchasing Program (SPP) のクレジットまたは Hybrid Purchasing Program (HPP) のクレジット（以下、総称して「クレジット」）の引き換えによりお支払いいただくことができます。

クレジットとの引き換えによる本サービスの料金支払いを選択する場合、本サービスを利用すると、本サービスの利用に応じてクレジットファンドが減少するか、課金されます。

クレジットプログラムの詳細情報は、次の Web サイトでご確認ください：

- SPP プログラム ガイド：
<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/ja/pdf/solutions/VMware-SPP-Program-Guide.pdf>
- HPP プログラム ガイド：
<https://www.vmware.com/files/pdf/solutions/vmware-hpp-program-guide.pdf>

シングル ノードのサービス

お客様が特定のユースケースについて本サービスの利用を希望する場合、VMware は、シングル ノード構成の SDDC からなる範囲を限定したサービスを提供できます。この範囲を限定したサービスでは、標準的なサービスの機能の一部が利用できない場合があります。VMware Cloud on AWS サービス レベル アグリーメント (SLA) は、このシングル ノードのサービスには適用されません。このシングル ノードのサービスは、標準的なサービスに適用されるいずれの更新またはアップグレードの適用対象にもなりません。このシングル ノードのサービスは、許可された利用期間中に随時、標準的なホスト 4 台の SDDC 構成にアップグレードできます。

このシングル ノードのサービスの利用には、VMware の標準的なオンデマンドの料金が課金されます。シングル ノードのサービスの利用期間は、30 日間に限定されています（30 日間の期間全体にわたって利用する必要はありません）。30 日間の期間終了時に、シングル ノードの SDDC に残っているコンテンツはすべて削除されます。シングル ノードのサービスの料金は、クレジットカードや SPP/HPP クレジットでお支払いいただけます。利用可能であるか否か、および価格の詳細情報については、VMware の営業担当者までお問い合わせください。

課金

オンデマンドの利用では、ホストのキャパシティに対する料金と従量制利用料金の両方が毎月後払い方式で課金されます。「従量制利用料金」は、IP アドレスの使用、IP アドレスの再マップ、出力データ、保護対象仮想マシンが適用対象です。

本サービスの1年間または3年間のサブスクリプションを購入した場合、サブスクリプション期間中に確保されたホスト キャパシティに対して課金されます。(i) 従量制利用料金および(ii) サブスクリプションで購入し約定したキャパシティを超過するホストの利用についても、オンデマンド料金が後払い方式で課金されます。

お客様は、ご自身の AWS アカウントを通じて AWS から直接受領したサービスに対しては AWS から別途課金されます。

約定サブスクリプション期間の満了

サブスクリプション期間の満了時に新しいサブスクリプションを購入しない場合、すべてのサービスはオンデマンド ベースで稼働を継続します。お客様がオンデマンド利用を解約しない限り、これらのサービスに対してその時点で最新のオンデマンド料金が課金されます。

解約

お客様は、以下の方法で本サービスのサブスクリプションを解約できます：

- 本サービスをオンデマンド ベースで利用している場合、VMC コンソールを使用して、お客様の SDDC を削除することにより随時解約できます。解約した時点までのすべての利用に課金されます。
- 1年間または3年間のサブスクリプションで本サービスを購入した場合、購入した約定サブスクリプション期間の満了前にサブスクリプションを解約または解除することはできません。お客様は、サブスクリプション期間中に生じたすべての料金について、サブスクリプション期間全体にわたって本サービスを実際に使用したか否かにかかわらず、支払い義務を負うものとします。従量制利用料金の発生を避けるため、VMC コンソールを使用して SDDC を削除できます。サブスクリプション購入時に払った約定料金は払い戻されません。

停止と利用再開

本サービス条件に記載されているいずれかの事由により、お客様の本サービスへのアクセスと利用が停止されている間、

- 弊社は、お客様のアカウントのすべての SDDC とサービス コンソールに対するアクセスを制限します。
- お客様の SDDC に展開されている仮想マシンは「停止」状態に設定され、アカウントが停止している間は、これらへのアクセスや利用はできません。

停止されたお客様のアカウントは、停止の原因となった問題が解決されると速やかに再開され、本サービスとお客様の SDDC へのアクセスが復旧されます。停止事由が解決されない場合、本サービス条件に記載されているとおり、お客様のアカウントは解除されます。

終了

お客様は、サブスクリプション期間の終了前に（終了が期間満了によるものか、別途本サービス条件に規定された事由によるかにかかわらず）、あらゆるワークロードをバックアップしてお客様の環境に移行し、お客様の SDDC を削除する責任を負うものとします。

お客様は、ワークロードのバックアップと移行を行うために VMware 認定の複数のバックアップ アプライアンスのベンダーのいずれかを利用できます。詳細情報は、VMware のセールス スペシャリストまでお問い合わせください。

本サービスのインスタンス終了により、当該環境へのアクセスの永久喪失、サービスの終了、当該環境および構成の削除が行われます。

本サービスからのコンテンツの抽出を希望される場合（サブスクリプション期間の終了前に抽出しなかった限りにおいて）、終了の効力発生日から 30 日以内に弊社に通知しなければならないものとします。弊社は、本サービスからのコンテンツ抽出についてお客様を支援いたします。お客様は、コンテンツ抽出に関するすべての料金を負担するものとします。30 日以内に弊社に通知しない場合、お客様のコンテンツは永久に削除され、回復できません。