

VMware Cloud™ on AWS サービス レベル アグリーメント (SLA)

最終更新日：2018 年 8 月 27 日

本サービス レベル アグリーメント（以下、「SLA」）には、VMware Cloud サービスのサービス条件と VMware Cloud™ on AWS クラウド サービス（以下、「本サービス」）のサービス説明書が適用されます。本 SLA で定義されていない定義用語は、サービス条件とサービス説明書で指定された意味を有するものとします。弊社は、サービス条件の規定に従って本 SLA の条件を変更する権利を留保します。

可用性

VMware は、各請求月間において本サービスの各コンポーネント（以下、「サービス コンポーネント」）の「利用可能」状態が以下の表に示す「可用性コミットメント」を満たすために、商業上合理的な努力を尽くします。

サービス コンポーネント	可用性コミットメント
SDDC インフラストラクチャ (単一のアベイラビリティ ゾーンにおける 1 クラスタあたり)	99.9%
SDDC インフラストラクチャ (複数のアベイラビリティ ゾーンにまたがる 1 ストレッチ クラスタあたり)	99.99%
SDDC 管理	99.9%
VMware Site Recovery 管理	99.9%

サービス コンポーネントの可用性が、該当する可用性コミットメントよりも少ない場合は、SLA クレジットを請求できます。各請求月間の可用性は、以下の式に従って計算します。

「可用性」 = $([1 \text{ 請求月間における合計時間 (分単位)} - \text{利用不可能な合計時間 (分単位)}] / 1 \text{ 請求月間における合計時間 (分単位)}) \times 100$

利用不可能な場合と SLA 事由

VMware のモニタリング ツールにより以下のいずれかの事由が発生したと判断された場合（以下、個別に「SLA 事由」）、以下に規定するサービス レベル アグリーメント制限に従うことを条件として、当該サービス コンポーネントは「利用不可能」とみなされるものとします。

特定の SLA 事由によりサービス コンポーネントが利用不可能である合計分数の測定は、以下に定義されるとおり SLA 事由の発生を VMware が確認した時刻から、その SLA 事由を VMware が解決してサービス コンポーネントがお客様に利用可能となった時刻までとします。

2 つ以上の SLA 事由が同時に発生した場合は、もっとも長い期間の SLA 事由が利用不可能な合計分数の決定に使用されるものとします。

以下のそれぞれが、VMware Cloud on AWS サービスの SLA 事由とみなされます。

SDDC インフラストラクチャ：

- a) 1 つのクラスタで実行中のすべての仮想マシン（以下、「仮想マシン」）が、継続して 4 分間にわたり接続を確立できない場合。
- b) いずれの仮想マシンからも、継続して 4 分間にわたりストレージにアクセスできない場合。
- c) いずれの仮想マシンも、継続して 4 分間にわたり起動できない場合。

SDDC 管理：

- a) vCenter Server に、継続して 4 分間にわたりアクセスできない場合。
- b) NSX Manager に、継続して 4 分間にわたりアクセスできない場合。

VMware Site Recovery 管理：

- a) VMware Cloud on AWS で実行している VMware Site Recovery Manager サーバに、継続して 4 分間にわたりアクセスできない場合。
- b) VMware Cloud on AWS で実行している VMware vSphere Replication 管理サーバに、継続して 4 分間にわたりアクセスできない場合。

本サービスの可用性は、本サービスをホスティングする AWS インフラストラクチャの可用性に依存し、これが利用可能であることが条件となります。AWS インフラストラクチャの可用性は、本サービスレベル アグリーメント (SLA) に規定されているサービスの可用性測定の対象外であるものとします。AWS インフラストラクチャが利用不可能で、そのために本サービスが利用不可能となった場合、お客様の本契約に基づく唯一の請求先は AWS ではなく弊社となります。弊社は、かかる事態が生じた場合、弊社と AWS との別途の契約に基づき AWS に請求できます。お客様は、AWS システムの利用不可能な状態に関して、お客様が AWS との間に締結した別途の契約に基づいて AWS に対して請求できます。かかる契約は本サービス説明書に基づき必須となっています。

要件

SLA 事由に基づく SLA クレジットを受領するには、次の要件を満たさなくてはならないものとします。

- すべての仮想マシン ストレージ ポリシーについて、クラスタのホスト数が 3、4、5 台の場合は、許容障害数 (FTT) の最小構成が 1 であり、クラスタのホスト数が 6 台から 32 台の場合は、FTT 数の最小構成が 2 であること。
- 複数のアベイラビリティ ゾーンにまたがるストレッチ クラスタの場合は、上記の条件に加えて、すべての仮想マシン ストレージ ポリシーについて、Site Disaster Tolerance の最小構成が Dual Site Mirroring であること。
- クラスタのストレージ キャパシティに 25 % のスラック スペースが維持されていること (vSAN ストレージ ガイドに記載のとおり)。
- クラスタに、仮想マシンの起動に必要な十分なキャパシティがあること。

SLA クレジット

各「SLA クレジット」は、SLA 事由が発生した請求月間における月額相当または実際の従量制使用料金 (割引後) の一部に相当する金額を意味します。

SLA 事由が SDDC インフラストラクチャで発生した場合は、当該 SDDC 内のクラスタ単位で適用されます。1 クラスタでの各 SLA 事由について、お客様は当該クラスタのホスト数に比例按分した SLA クレジットを受領することができます。たとえば、2 つのクラスタを持つ SDDC で、最初のクラスタのホスト数が 4 台、2 つ目のクラスタのホスト数が 6 台であり、最初のクラスタに影響する SLA 事由が発生した場合の SLA クレジットは、SLA 事由が発生した請求月間における月額相当または実際の従量制使用料金（アドオンを除く、割引後）の 40 % に適用されます。

SLA 事由が SDDC 管理において発生した場合は、当該 SDDC 全体に適用されます。SDDC における各 SLA 事由について、お客様は当該 SDDC 全体について 1 つの SLA クレジットを受領することができます。たとえば、2 つのクラスタを持つ SDDC で、最初のクラスタのホスト数が 4 台、2 つ目のクラスタのホスト数が 6 台であり、最初のクラスタに対する SLA 事由が発生した場合、SLA クレジットは、SLA 事由が発生した請求月間における当該 SDDC の月額相当または実際の従量制使用料金（割引後）の 100 % に適用されます。

VMware Site Recovery 管理に対する SLA 事由が発生した場合は、VMware Site Recovery アドオンにより保護されるすべての仮想マシンに適用されます。VMware Site Recovery における各 SLA 事由について、お客様は当該 VMware Site Recovery アドオンについて 1 つの SLA クレジットを受領することができます。たとえば、VMware Site Recovery アドオン付き SDDC で、当該 SDDC に対する SLA 事由が発生した場合、SLA クレジットは、SLA 事由が発生した請求月間における VMware Site Recovery アドオンの月額相当または実際の従量制使用料金（アドオンを除く、割引後）の 100 % に適用されます。

SDDC インフラストラクチャ

単一のアベイラビリティ ゾーンにおける 1 クラスタあたり

月次連続稼働時間のパーセンテージ	SLA クレジットのパーセンテージ
99.9 % 未満、99.0 % 以上	10 %
99.0 % 未満	30 %

複数のアベイラビリティ ゾーンにまたがるストレッチ クラスタあたり

月次連続稼働時間のパーセンテージ	SLA クレジットのパーセンテージ
99.99 % 未満、99.0 % 以上	10 %
99.0 % 未満	30 %

SDDC 管理

月次連続稼働時間のパーセンテージ	SLA クレジットのパーセンテージ
99.9 % 未満、99.0 % 以上	5 %
99.0 % 未満	15 %

VMware Site Recovery 管理

月次連続稼働時間のパーセンテージ	SLA クレジットのパーセンテージ
99.9 % 未満、99.0 % 以上	5 %
99.0 % 未満	15 %

サービス レベル アグリーメント制限

以下は、利用不可能なサービス コンポーネントに関する時間ベースの計算から除外されるものとします。

(i) 24 時間以上前にお客様に通知されている計画的メンテナンス、(ii) すべてのお客様一般が対象となる反復的な、または影響がゼロのメンテナンス、(iii) お客様による本サービスもしくはサービス コンポーネントの誤用、(iv) 商業上合理的な既知の解決法がない不可抗力、サービス妨害攻撃、ウイルス、もしくはハッキング攻撃、または弊社のコントロールが及ばない、もしくは商業上合理的な注意を払っても回避できないその他のあらゆる事由、(v) 政府の行為または命令、(vi) 弊社のパブリック インターネット接続をサポートする VMware のボーダー ルータ外におけるパケット ロス、ネットワークまたはインターネットの問題、(vii) 商業上合理的な既知の解決策のないコードまたはサービスのバグ（既知の回避策が存在する場合を含む）。

次の場合は、SLA クレジットを受領することができません。(i) お客様のアカウントに本サービスに関する支払いの滞納がある場合、(ii) SLA 事由の発生中に、お客様によるサービス条件の第 3 条（「許諾された利用」）に対する違反があった場合、または (iii) 本契約に定めるお客様のセキュリティ保持責任が果たされなかったことに起因して SLA 事由が発生した場合。

可用性の追跡と検証には、VMware のモニタリング ツール、データおよび記録だけが情報源として使用されるものとします。求めに応じて、VMware は、確認された SLA 事由の後 45 日以内に、VMware がお客様一般に提供する可用性報告書の写しをお客様に提供します。

サービス レベル アグリーメントに基づく請求

SLA クレジットを請求するには、SLA 事由が疑われた日から 60 日以内に <https://my.vmware.com> からサポート リクエストを提出しなければならないものとします。VMware は、リクエストを審査し、VMware のデータと記録に基づいて SLA 事由を検証した場合に、SLA クレジットを発行します。

SLA クレジットは、VMware が本サービスについて請求を行う個人または法人に対して、別のクレジット メモとして発行されます。このクレジット メモは当該サービス インスタンスの将来の請求に適用できません。本サービスに関するお客様のサブスクリプション期間がサービス クレジットの発行前に満了、または解除された場合には、サービス クレジットは、満了または解除の日から無効となるものとします。

本 SLA に規定されている SLA クレジットは、本サービスのサブスクリプション期間中に発生したあらゆる SLA 事由または本 SLA に関連するその他の請求に対する、お客様の唯一かつ排他的な救済手段であるものとします。