



# VMware Horizon™ Cloud Service® with Hosted Infrastructure サービス レベル アグリーメント

---

最終更新日：2017年2月7日

本サービス レベル アグリーメント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 レベル アグリーメントは英語版によって規制されます。

本サービス レベル アグリーメントは、VMware Horizon™ Cloud Service® with Hosted Infrastructure（以下、「サービス提供」）に関するサービス条件の条件に従っています。本書において定義されていない定義用語は、サービス条件において明記された意味を有します。当社は、サービス条件の規定に従って本サービス レベル アグリーメントの条件を変更する権利を留保しています。

VMware は、お客様によって購入された当該インスタンスの下で管理される独自の Horizon Cloud Administration Console インスタンスのそれぞれ及び全ての Standard Desktop Capacity 仮想デスクトップ（以下、総称して「インスタンス」）が、特定の暦月間において、99.9 % 「利用可能」であることを保証するための商業的に合理的な努力を払います（「標準利用可能性コミットメント」）。

インスタンスの利用可能性が、関連する利用可能性コミットメントよりも少ない場合、お客様は、当該インスタンスに関するサービス クレジットを要求することができます。特定月の利用可能性は、以下の公式に従って計算されます。

$$\text{「利用可能性」} = ((1 \text{ 暦月における合計分数} - \text{利用不可能な合計分数}) / 1 \text{ 暦月における合計分数}) \times 100$$

## 利用不可能性及び SLA 事由

VMware のモニタリング ツールが以下の事由の一つが発生したと判断した場合（以下、それぞれ「SLA 事由」）、以下に規定されているサービス レベル アグリーメント制限に従い、あるインスタンスは、「利用不可能」とみなされます。あるインスタンスが特定の SLA 事由に関する利用不可能である合計分数は、以下に定義されているとおり SLA 事由が生じたとき VMware が検証する時間から SLA 事由を VMware が解決しお客様にとってサービス提供が利用可能となる時間までと測定されます。二つ以上の SLA 事由が同時に生じた場合、最も長い期間の SLA 事由が、利用不可能な合計分数を決定するために用いられます。

以下のそれぞれが、あるインスタンスに関する SLA 事由とみなされます。

- サービス提供ネットワークのネットワーク インターフェイスのいずれかが継続して 3 分間以上利用可能でない場合。「**サービス提供ネットワーク**」とは、あるインスタンスのサービスに関する物理的ホスト サービスのネットワーク インターフェイスからサービス提供のパブリック インターネット接続を提供する外部ネットワーク インターフェイスまで伸びるネットワークを意味します。
- あるインスタンスに関してブロック レベルのストレージに関連するデータ貯蔵が継続して 3 分間以上利用可能でない場合
- セルフサービス コンソール (アドミニストレーション コンソールまたはエンドユーザー ポータル) がシミュレーションされたユーザーを継続して 5 分間以上認証することに成功しない場合 (VPN のカスタマー側の問題に関連するまたは起因する故障により認証しない場合を除く)
- あるインスタンスに関する仮想マシンの稼働が物理的ホスト サービスの故障によって継続して 5 分間以上アクセスできなくなる場合

## サービス クレジット

「**サービス クレジット**」とは、SLA クレジット、長時間 SLA クレジットまたは反復的 SLA クレジットを意味します。

あるインスタンスの利用可能性が所与の歴月内における関連する利用可能性コミットメントに満たない場合、お客様は、1 SLA クレジット及びそのインスタンスが利用できない各追加の 300 分につき 1 追加 SLA クレジットを、所与の歴月内において合計 3 SLA クレジットまで要求することができます。「**SLA クレジット**」とは、SLA クレジットが与えられる歴月における影響を受けたインスタンスに関して VMware によって請求される月次サービス提供継続的サブスクリプションの 10 % に等しい金額です。

特定のインスタンスが継続して 24 時間利用できない場合、お客様は、長時間 SLA クレジットを要求することができます。「**長時間 SLA クレジット**」は、SLA クレジットが与えられる歴月における影響を受けたインスタンスに関して VMware によって請求される月次サービス提供継続的サブスクリプションの 100 % に等しい金額です。いかなる長時間 SLA クレジットも、そうでない場合に与えられることがあるいずれかの SLA クレジットに代わるものです。

お客様が継続した 3 歴月間において SLA クレジットまたは長時間 SLA クレジットを受取る権利を有し、全てのクレジットが同一の SLA 事由のタイプに関連している場合、お客様は、反復的 SLA クレジットを要求することができます。「**反復的 SLA クレジット**」は、SLA 事由が生じた歴月のうちのひと月の影響を受けたインスタンスに関して VMware によって請求される月次サービス提供継続的サブスクリプション料金の最高額の 100 % に等しい金額です。SLA クレジットまたは長時間 SLA クレジットを反復的 SLA クレジット期間内に既に受け取っている場合、お客様が要求することのできるサービス クレジットの金額は、受け取ったサービス クレジットの総額と反復的 SLA クレジットとの間の差額です。

## サービス レベル アグリーメント制限

以下は、利用不可能であるインスタンスに関連した時間ベースの計算から除外されます。

(i) お客様に対して少なくとも 24 時間前に通知された計画されたメンテナンス ウィンドウ、  
(ii) 全ての顧客に対して一般的に提供される、反復的なもしくは影響がゼロのメンテナンス ウィンドウ、  
(iii) 特定のインスタンスについてのお客様の誤用、  
(iv) 商業的に合理的な既知の解決策のない不可抗力、サービス妨害攻撃、ウイルスもしくはハッキング攻撃、当社が直接コントロールできる範囲内がない、もしくは商業的に合理的な注意をもってしても回避することができなかつたいずれかその他の事由、  
(v) 当社のパブリック インターネット接続をサポートする VMware のボーダー ルーターを超えるパケット ロス、ネットワークもしくはインターネット問題、  
(vi) 1 つまたは複数のデスクトップに感染したウイルスまたはスパイウェアに関して、感染したデスクトップに起因するネットワーク問題、  
(vii) 最新のものでない (a) DaaS エージェント、(b) デスクトップで稼働する VMware ツール、または (c) サービス提供へのアクセスを妨げるもしくはデスクトップのパフォーマンスを低下させる顧客のオペレーティング システム構成もしくはインストール済みのサードパーティー ソフトウェアに起因する問題、または (viii) 商業的に合理的な既知の解決策のないコード、ハードウェアもしくはサービスのバグ (たとえ既知の次善の策があつたとしても)。

お客様は、次の場合、サービス クレジットを受取る権利がありません。(i) お客様のサービスアカウントにサービス提供に関するいずれかのお支払いの滞納がある場合、(ii) SLA 事由の時間中、サービス条件第 3 条に違反している場合、または (iii) サービス条件に定められているとおりに、お客様がセキュリティについてのお客様の責任を満たすことができなかつたことに起因して SLA 事由が発生した場合。

VMware のモニタリング ツール、データ及び記録は、利用可能性を追跡し、検証するために使用される唯一の情報源です。要求があれば、VMware は、確認された SLA 事由の 45 日以内 (ただし 1 暦年以内一度だけ) に、VMware が顧客に一般的に提供する利用可能性報告書の写しをお客様に提供いたします。

## サービス レベル アグリーメント クレーム

お客様は、サービス クレジットを要求するためには、SLA 事由が疑われた日から 30 日以内に <https://my.vmware.com> 宛にサポート要求を提出しなければなりません。VMware は、要求を審査し、VMware のデータ及び記録に基づき SLA 事由を検証したときにサービス クレジットを発行します。

サービス クレジットは、サービス提供の適用インスタンスに関して、当該サービス提供インスタンスに関する将来のインボイスに対して適用することができる別のクレジット メモとして、VMware が請求を行う方または組織に対して発行されます。サービス提供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期限切れとなり、または終了した場合には、サービス クレジットは、期限切れまたは終了の日現在で無効となります。

本サービス レベル アグリーメントに明記されたサービス クレジットは、サービス提供に関するサブスクリプション期間中に生じる何らかの SLA 事由または本サービス レベル アグリーメントに関連するいずれかその他のクレームに関するお客様の唯一かつ独占的な救済手段です。