



サービス概要

Dell Managed Services for VxRail

1. はじめに

Dell Technologies（以下、「Dell」） Services は、本サービス概要（以下、「本サービス概要」）に従って Dell Managed Services for VxRail（以下、「本サービス」）を提供します。お客様の見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文内容確認書（以下、該当する場合は「注文書」）には、直接のお客様（または該当する場合は、前述のいずれかのエンドカスタマーの販売店、Dell 認定代理店）が購入したサービスの名称と利用可能なサービス オプションが記載されます（以下総称して「お客様」）。追加のサポートが必要な場合、またはカスタマー サービス契約書の写しをご希望の場合は、テクニカル サポートまたは Dell セールス担当者にお問い合わせください。

本サービス概要は、本サービス概要のセクション 10 に記載されている契約条件に準拠します（以下、「本契約」）。Dell から本サービスを直接購入する販売店または Dell 認定代理店に対する「契約」とは、Dell と販売店の間または Dell とディストリビューターの間で締結された署名済みの協議による契約を意味し、該当する場合は、販売店またはディストリビューターが Dell から本サービスを直接購入することを規定します。販売店と Dell の間で署名済みの協議による合意がない場合、本契約は、お客様が https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/reseller-terms-of-sale で確認できる、お客様がサービスを購入している国や地域に基づく販売店の販売条件となります。

両当事者は、本契約に掲載されたこの契約条件を読み、それに従うことに同意するものとします。本サービス概要、注文書、本契約の条件が矛盾する場合は、(1)注文書、(2)本サービス概要、(3)本契約の順に適用されるものとします。矛盾を解決するとともに、できる限り矛盾（同一の条内や項内、パラグラフ内の矛盾を含む）が生じないように、優先条項はできる限り狭く解釈されるものとします。

本サービス概要は、本サービスにのみ適用されます。これらの条件は、本サービスの一部として Dell が管理するソフトウェアまたは機器（Dell Management Stack などの本サービスの提供に使用される Dell 所有の機器を除く）には適用されません。明確にするために、本サービス概要に記載されているサービスを受ける機器は、お客様が並行して調達するものとし、これらの契約条件は当該機器の条件とは独立して適用されます。

2. 用語の定義

本サービス概要全体で使用される特定の定義された用語は、本契約で定義されているように以降に記載された意味を持つか、またはこれらの用語が使用される文脈で定義される場合があります。

「変更」とは、IT サービスに影響を与える可能性のあるものを追加、変更、削除することを意味します。この範囲には、すべての IT サービス、構成アイテム、プロセス、ドキュメントなどが含まれるものとします。

「変更ウィンドウ」とは、潜在的なダウンタイムやその他の影響に関して、変更の実施が承認されている期間を意味します。

「コンテンツ」とは、データ（すべてのテキスト、サウンド、ビデオ、イメージ ファイルを含む）、ソフトウェア（マシン イメージを含む）、その他の情報を意味します。

「お客様のコンテンツ」とは、お客様またはお客様のエンドユーザーが本サービスでロードまたは使用するコンテンツを意味します。お客様のコンテンツには、Dell が本サービスに関連して収集する構成、パフォーマンス、使用状況に関するデータは含まれません。

「サイバーセキュリティ インシデント」とは、悪意のある行為、本サービスもしくは範囲内の環境の不正アクセス、中断、悪用を試みる行為、または本サービスによって送信、保存、処理されるすべてのお客様のコンテンツに対する偶発的もしくは違法な破壊、損失、改変、不正な開示、アクセスを意味します。

「Dell Management Stack」は、Dell が所有するインフラストラクチャであり、Dell が本サービスの提供と管理に使用するサイトに導入されます。

「Dell Managed Services プラットフォーム（またはポータル）」とは、Dell がサービスを管理してインシデント チケットを記録するために使用するツールを指します。本サービスに関連するチケットを管理するために Dell の環境内に導入される、Dell の ITSM ソフトウェアおよび記録システムです。

「ダウンタイム（分）」とは、VxRailハードウェアに、Dellが再現可能な材料または製造上の障害や欠陥が見られ、その間にクラスターが使用不可になる合計時間（分）を意味します。ただし、クラスターを動作状態にリストアするためにお客様側に必要なアクションは除外され、アップタイム コミットメントの除外対象となります。

「エンド カスタマー」とは、Dell から直接、または販売店から本サービスを購入する事業体を意味します。「お客様」は前述の意味を持つものとします。本サービス概要にこれと異なる規定がある場合でも、サービス概要に記載されている料金、支払い、返金、請求書、キャンセルまたは終了権、あるいは同様の財務条件（以下、「財務条件」）に関連するすべての参照および条件は、販売店から本サービスを購入したお客様には適用されません。代わりに、お客様が本サービスについて販売店と合意した財務条件が適用されます。

「インシデント」とは、お客様の環境におけるサイバーセキュリティ イベントを除くイベントを意味します。

サイバーセキュリティ インシデントは、本サービスの標準的な運用の一部ではなく、本サービスの品質の中断または低下を引き起こす、または引き起こす可能性があるものです。

「インシデント管理（事前）」とは、お客様に対するサービスにまだ影響を与えていない IT サービスの計画外の中断を意味します。複数のお客様に影響を与える可能性があります。

「インシデント管理（事後）」とは、お客様の環境に対する計画外の中断を意味します。影響を受けるのは単一のお客様のみです。

「範囲内の環境」とは、Dell が本サービスを提供するお客様のサイトで適用されるハードウェアおよびソフトウェア資産を意味します。

「測定期間」とは、サービス期間中の暦月を意味します。

「月間アップタイム率」とは、合計暦月（分）から1暦月に発生したダウンタイム（分）を差し引いて、合計暦月（分）で割った後、100を掛けた値を意味します。また、インシデント レポートでDellが責任を負わない期間は、この計算の実行前に月間アップタイム率に追加されます。

「インシデント通知」とは、Dell Managed Services プラットフォームでインシデントが開かれた時点のことです。

「注文書」とは、お客様が本書に記載されている本サービスを取得するための購入または Flex on Demand の取引文書を意味します。

「プロビジョニング」とは、使用可能な状態にするためにインフラストラクチャ コンポーネントを構成するプロセスのことです。

「インシデント管理（事後）」とは、お客様の環境に対する計画外の中断を意味します。影響を受けるのは単一のお客様のみです。

「関連ソフトウェア」とは、お客様が本サービスを使用できるようにすることを唯一の目的として、本サービスに関連して Dell が提供するソフトウェアを意味します。関連ソフトウェアには、開発ソフトウェアとツール、サービスを使用する目的でエンドユーザー デバイスにインストールされるソフトウェアが含まれる場合があります。関連ソフトウェアには、Dell が個別の条件に基づき、または個別の契約に従って提供するソフトウェアは含まれません。

「販売店」とは、Dell から直接、または Dell 認定代理店から本サービスを購入し、エンドカスタマーに本サービスを再販する、デル・テクノロジー パートナー プログラムの参加企業のことです。

「レスポンス タイム」とは、インシデントが適切に通知された時点から、Dell Managed Services プラットフォーム内でインシデント通知が受信確認された時点までの時間として測定されます。

「サービス レベル目標」または「SLO」とは、本サービス概要の附属書 2 に記載されている Dell のパフォーマンスの客観的な測定基準を意味します。

「サービス レベル アグリーメント」または「SLA」とは、本サービス概要の附属書 2 に記載されている Dell のパフォーマンスの客観的な測定を意味します。

「サービス イネーブルメント」とは、Steady-State Services の準備として実施されるこれらのアクティビティを意味します。

「サイト」とは、本サービスが提供される場所として注文書に記載されたお客様の所在地を意味します。

「Steady-State Service」とは、サービス イネーブルメント段階の後にそのように定義されたサービスを意味します。

「合計暦月（分）」とは、暦月の実際の分数を意味します。

「ウォッチリスト」は、複数のユーザーがインシデントまたはアクションの通知をサブスクライブできるリストです。

3. サービスの概要

Dell は、リモート管理サービス、オンプレミスの VxRail サービスを提供します。このサービスはお客様によって使用され、関連ソフトウェアを介して消費されます。関連ソフトウェアへの接続については、本書でさらに詳しく説明します。本サービスは、最低 3 年間の最小契約期間でお客様に提供されます。

お客様は、サイトの準備状況、電源、スペース、HVAC、お客様のデータや管理ネットワーク、リモート接続へのアクセスを確保するものとします。また、お客様は、データセンター内の目的の場所にラックを設置し、Dell がソリューションを導入して本サービスを提供するための電源とネットワーク接続を準備するものとします。さらに、設置作業時は、Dell が導入を完了できるように、配送されたすべての機器をラックの近くに配置する必要があります。

Dell は、メンテナンスを行い、四半期ごとに変更を実施するための変更ウィンドウのスケジュールを提示します。お客様は 1 期間のみ延期できます。延期されると、Dell は変更を遅らせ、次のスケジュールされた変更ウィンドウにアップグレードします。

Dell は、本サービスを実施するために資産、人員、その他のリソースを特別に組み合わせて使用する必要はないものとします。また、Dell は自己の裁量で合理的に行動し、お客様の業務を実質的に中断しない限り、本サービス概要に従って本サービスを提供するために、同等の資産をその時々で代替、導入、削除、使用する場合があります。

セキュリティ：Dell は、本書に添付されている附属書 1 のセキュリティフレームワークに従って本サービスを提供するものとします。

システム データ。 Dell は、本サービスの構成、運用、パフォーマンス、使用に関するデータ（以下、「**システム データ**」）を収集する場合があります。システム データに、お客様のコンテンツは含まれません。Dell は、システム データとして収集された個人情報を、該当する法域の Dell プライバシー ステートメントに従って取り扱います。すべてのプライバシー ステートメントを <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載し、参照により本書に記載しています。システム データは、(a)お客様とお客様のエンド ユーザーに対する本サービスの提供を支援または遂行するため、(b)お客様またはお客様のエンド ユーザーによる、本サービスやその他の Dell 製品とサービスの使用もしくは拡張を強化または提案するため、(c)法的権利と義務を行使または履行するため（以下、総称して「**目的**」といいます）に Dell が使用する場合があります。第三者へのシステム データの転送は、目的と適用法に従い、お客様の機密情報に適した保護の対象となります。お客様、お客様のエンド ユーザー、または第三者の強制的な法的権利に従い、Dell は、匿名化された、すなわちお客様またはお客様のエンド ユーザーを特定せず、また個人を特定できないシステム データ（以下、「**匿名化されたシステム データ**」）に関するすべての権利を独占的に所有し、保持するものとします。かかるデータは Dell の機密情報と見なされ、Dell は合法的な技術上または商業上の目的で匿名化されたシステム データを使用または共有することができます。お客様は、関連するテレメトリ収集機能を無効にしないものとします。関連するテレメトリ収集機能をお客様が無効にした場合、本サービスに付属するドキュメントまたはその他の方法で Dell が告知しているように、本サービスが停止したり無効になったりする場合があります。

4. サービス RACI

次の情報を提供する目的は、本サービスの提供に必要なアクティビティとプロセスを調整して実行できるようにすることです。Dell は、本サービスの提供に使用されるテクノロジーの継続的な管理に責任を負います。次のサービス RACI では、Dell とエンドカスタマー間の本サービスの主要機能を分類し、担当者、責任者、コンサルタント、被通知者それぞれに対して概説しています。目的は、両当事者がどのように協働して本サービスの成果を達成するかについての期待事項を設定することです。誤解を避けるために記すと、財務条件に影響を与える RACI タスクについては、エンドカスタマーは販売店に通知して協働し、かかる変更を Dell に通知するものとします。

各関係者が実施する内容の具体的な定義は次のとおりです。

- **担当者**：記述されたタスク、機能、成果物に対して実行責任を負う当事者。
- **責任者**：アクティビティまたは決定に対して最終的な説明責任を負い、作業を承認して有効にする当事者。
- **コンサルタント**：最終的な決定またはアクションの前に、タスク、機能、成果物を完了するために必要なアウトプットや進行状況をレビューする当事者。Dell が「コンサルタント」の役割を果たす場合、Dell は、コンサルティングに使用したリソースについて、タイム アンド マテリアルに基づく料金をお客様に請求することがあります。
- **被通知者**：アクションが実行された後に、結果、完了、成果物の通知を受ける必要がある当事者。

Cross Competency Services - 管理レベル

本項の表は、お客様と Dell の管理担当者が実行する役割と責任を示しています。これらのタスクは通常、特別な状況に関する別段の記載がない限り、毎週または毎月の頻度で実行されます。

| 管理レベル タスク | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|
| 容量管理タスク | DELL | エンドカスタマー |
| お客様が責任を負う容量管理プロセスとポリシーの維持 | | RA |
| 容量管理レポートを提供 | RA | I |
| お客様から提供されたお客様の環境の予想使用状況と需要に基づいて、容量のアップグレードと拡大を推奨 | RA | I |
| ビジネス ニーズに基づいて少なくとも 6 か月の容量予測を Dell に提供 | I | RA |
| 技術的な手順と運用手順や作業指示を維持 | RA | |
| 継続的な向上タスク | DELL | エンドカスタマー |
| ライフサイクル管理 | RA | I |
| 新しい製品アップデートのたびにアラート、しきい値、製品/コードの変更を確認 | RA | |
| 必要に応じて、アラート、しきい値、技術的な手順とプロセス手順、標準構成の変更を実装 | RA | |
| 公開されている DTA (Dell テクニカル アドバイザリー)、DSA (Dell セキュリティ アドバイザリー)、FCO (フィールド変更オーダー) 通知をレビュー | RA | |
| 公開されている DTA (Dell テクニカル アドバイザリー)、DSA (Dell セキュリティ アドバイザリー)、FCO (フィールド変更オーダー) 通知をレビュー | RA | |
| 必要に応じて、影響を評価し、DTA、DSA、FCO 通知に基づいて変更/アップグレードを実装 | RA | |

| アカウント管理タスク | DELL | エンドカスタマー |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| お客様のガバナンス モデルを確立 | RA | I |
| サービスのパフォーマンスとサービス提供の成果に継続的にフォーカス | RA | I |
| 管理対象資産のコード最新性を監視し、サービス要件に従ってセキュリティ パッチを適用 | RA | |
| サービスに関する問い合わせ、インシデント通知、サポート リクエストに関するお客様の主要連絡窓口(POC)を提供 | RA | I |
| パフォーマンス管理タスク | DELL | エンドカスタマー |
| チケット キュー管理 - インシデント、変更、リクエストのモニタリング、エスカレーション、更新 | RA | I |
| パフォーマンス ダッシュボード - Dell Managed Services プラットフォームに表示されるインシデント、変更、リクエストのステータス | RA | I |
| エスカレーション管理 - 解決されるまで問題を管理し、ステータスを報告 | RA | I |
| 月次サービス パフォーマンス ターゲット レポート - Dell Managed Services プラットフォームに表示されるインシデント、変更、リクエスト | RA | I |
| インシデント管理タスク | DELL | エンドカスタマー |
| Dell Managed Services プラットフォームを使用した、インシデントのチケット発行、認定、管理 | RA | I |
| テクニカルおよびリーダー ブリッジ コールを管理し、ステータスを報告 | RA | I |
| サービスの復旧 - 分析、テスト、実行し、Dell Managed Services プラットフォームでステータスを報告 | RA | I |
| サードパーティーのインターフェイスを含む、解決やクローズまでのコール完結状況（ディスパッチ、割り当て、ステータス）を追跡 | RA | I |
| 技術的な手順と運用手順や作業指示を維持 | RA | |
| セキュリティ インシデント管理 | I | RA |
| 問題管理タスク（Dell の裁量による） | DELL | エンドカスタマー |
| インシデントレポートを発行 | RA | |
| 対応処置項目を完了まで追跡 | RA | |
| 変更管理タスク（プログラム開始時に四半期ごとに 1 つの変更ウィンドウを定義） | DELL | エンドカスタマー |
| 変更レコードを表示するためのアクセス権をお客様に提供 | RA | I |
| Dell Managed Services プラットフォーム内の変更管理プロセスを通じて変更リクエストを開始 | RA | I |
| システム アップデートの 2 つの固定された四半期ごとの変更ウィンドウとメンテナンス ウィンドウのいずれかから選択（契約の開始時の 1 回限りのイベント） | CI | RA |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| Dell Managed Services プラットフォーム内で容量の追加や削除を要求 | I | RA |
| Dell が担当する承認済み変更を実行 | RA | |
| システムの変更を実行してインシデントを解決 | RA | |
| ソフトウェアとコードのアップグレードを調整してサポート | RA | |
| Dell が所有または管理するハードウェア、IT インフラストラクチャのネットワーク、システム コンポーネントへの不正なソフトウェアのインストールを制限 | C | RA |
| 定義された変更ウィンドウで重要な変更を実施 | RA | I |
| 定義された変更ウィンドウに従って標準の変更/スケジュールされた変更を実施 | RA | I |
| 変更リクエスト(RFC)の進行状況を監視 | RA | |
| 実施後の変更を評価 | C | RA |
| Dell Managed Services プラットフォームでリクエストを開始 | I | RA |
| リクエスト管理タスク | DELL | エンドカスタマー |
| リクエスト/関連するスケジュール済み変更リクエストを分析し、Dell Managed Services プラットフォームでステータスを表示 | RA | |
| Dell Managed Services プラットフォームで表示可能なアクティビティ ステータスを要求 | RA | I |
| サービス管理チケット ポータル タスク | DELL | エンドカスタマー |
| Dell Managed Services プラットフォームでアカウントをプロビジョニング、管理、トラブルシューティング | RA | |
| レポート作成を実行 | RA | I |
| セルフサービス チケット容量タスク | DELL | エンドカスタマー |
| 所有者アカウントの初回デリバリー後にお客様アカウントを追加、変更、削除 | RA | |
| 補助容量タスク | DELL | エンドカスタマー |
| セルフサービス ユーザー トレーニングを提供 | RA | CI |
| シングル サインオン統合をプロビジョニング、管理、トラブルシューティング | RA | I |

| すべての VxRail 環境に固有のサービス機能 (APEX Private Cloud を含む) | | |
|----------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| ライフサイクル管理(LCM) | DELL | エンドカスタマー |
| メジャー リリース アップグレード | RA | CI |
| マイナー/増分リリース アップグレード | RA | CI |
| VxRail ノード | RA | CI |
| vCenter Server | RA | CI |
| Platform Services Controller (PSC) | RA | CI |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| トラブルシューティング | RA | CI |
| 変更管理プロセスを通じた計画、調整、文書化、伝達 | RA | CI |
| リリース ノートのレビューと詳細の伝達 | RA | CI |
| LCM スケジュールに従って、お客様が管理する VM、アプリケーション、DB、その他のサードパーティ チームからの承認を取得 | I | RA |
| お客様が管理するコンポーネント/製品と互換性のあるアップグレード/パッチ適用バージョンを確保 | I | RA |
| お客様が管理する VM、アプリケーション、または DB に関連するアップグレード タスクを支援 | I | RA |
| コンピューティング | DELL | エンドカスタマー |
| iDRAC の増分/マイナー リリース アップデート | RA | CI |
| ノード サーバー | | |
| サービスからノードを削除 | RA | CI |
| 管理 | RA | CI |
| トラブルシューティング | RA | CI |
| ノードのモニタリングとレポート | RA | CI |
| ハードウェアの故障/修理、スケジュールされたメンテナンスの可用性、問題/変更/インシデント管理プロセスを使用したハードウェア製品のアップデートと修理の手配 | RA | CI |
| 問題の切り分けとハードウェア関連の問題の解決に関する根本原因の分析 | RA | CI |
| ハードウェア構成/環境の問題に関するテクニカル レビュー（必要に応じて） | RA | CI |
| 二重床式の機器の電源/冷却設備の問題 | CI | RA |
| ハードウェアの廃棄 | I | RA |
| 仮想化 vSphere | DELL | エンドカスタマー |
| vCenter Server | | |
| プロビジョニング | RA | I |
| 管理 | RA | I |
| トラブルシューティング | RA | I |
| コンピューティング子リソース プールの追加、削除 | CI | RAC |
| コンピューティング子リソース プール設定の編集（名前、共有、予約、拡張可能な予約、制限） | CI | RAC |
| クラスター管理 | CI | RA |
| クラスター設定の監視 | CI | RA |
| クラスター設定の編集 | CI | RA |
| ESXi ホスト | | |
| プロビジョニング | RA | I |
| 管理 | RA | I |
| トラブルシューティング | RA | I |
| ホスト ドライバー(VIB)の追加、削除 | RA | I |
| Platform Services Controller (PSC) | | |
| 管理 | RA | I |
| トラブルシューティング | RA | I |

| VMware Distributed Resource Scheduling | | |
|----------------------------------------|-------------|-----------------|
| プロビジョニング/有効化 | CI | RA |
| 管理 | CI | RA |
| トラブルシューティング | CI | RA |
| ストレージ | DELL | エンドカスタマー |
| VSAN | | |
| VSAN 管理 | CI | RA |
| ストレージ ポリシーの作成/変更/削除 | CI | RA |
| vSAN ストレージの再バランス調整 | CI | RA |
| VxRail エンクロージャ ディスク | | |
| プロビジョニング | RA | CI |
| 管理 | RA | CI |
| トラブルシューティング | RA | CI |
| ディスクの交換 | RA | CI |
| 外部ストレージの管理 (VxRail の外部) | I | RA |
| VxRail Manager | DELL | エンドカスタマー |
| VxRail Manager の管理 | RA | CI |
| プロビジョニングの支援 | RA | CI |
| トラブルシューティング | RA | CI |
| ネットワーク | DELL | エンドカスタマー |
| 分散スイッチの作成 | CI | RA |
| 管理分散スイッチ | DELL | エンドカスタマー |
| 認証制御の管理 | RA | CI |
| ポートグループの作成、変更、削除 | RA | CI |
| ネットワークのトラブルシューティング | RA | CI |
| ホストの追加と管理 | RA | CI |
| 設定、プロパティ、ポリシーの構成 | RA | CI |
| 分散スイッチのアップグレード | RA | CI |
| お客様が作成した分散スイッチ | DELL | エンドカスタマー |
| 認証制御の管理 | CI | RA |
| ポートグループの作成、変更、削除 | CI | RA |
| ネットワークのトラブルシューティング | CI | RA |
| ホストの追加と管理 | CI | RA |
| 設定、プロパティ、ポリシーの構成 | CI | RA |
| 分散スイッチのアップグレード | CI | RA |
| 分散スイッチの削除 | CI | RA |
| AD 管理 (AD はお客様が管理) | DELL | エンドカスタマー |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Dell EMC が管理する環境へのアクセス権の付与/変更 | CI | RA |
| Dell EMC が管理する環境へのアクセス権の削除 | CI | RA |
| クライアントのセキュリティ要件に従った、Dell EMC が管理する環境へのパスワードの更新/変更 | I | RA |
| クライアントのセキュリティ要件に従って、Dell EMC が管理する環境に影響を与える、または対話する Active Directory オブジェクト（ユーザー/サービスグループ/セキュリティ/ポリシー/パスワード）の作成/更新/変更 | I | RA |
| Dell EMC の標準的なアクセス マネジメントをクライアント システムに統合 | I | RA |

本セクションの以下の表は、PowerSwitch ネットワーキング コンポーネント（以下、「PowerSwitch」）が本サービスの一部である限り、注文書の VxRail または APEX Private Cloud に含まれ、それら専用である場合の技術的タスクに関して、お客様と Dell の担当者が担う役割と責任を示しています。これらのタスクは通常、特別な状況に関する別段の記載がない限り、毎週または毎月の頻度で実行されます。誤解を避けるために、次の表は、お客様が本サービスの一部として PowerSwitch を導入し、当該 PowerSwitch が本サービス専用である場合にのみ適用されることをここに付記します。

| APEX Private Cloud 環境の管理に固有の追加のネットワーク サービス機能 | | |
|----------------------------------------------|------|----------|
| Dell ToR/OOB スイッチ（APEX Private Cloud 使用） | DELL | エンドカスタマー |
| ポート管理 | RA | CI |
| 認証制御の管理 | RA | CI |
| ポート使用率管理 | RA | CI |
| ポート使用率レポート | RA | CI |
| アクセス リストの作成 | RA | CI |
| アクセス リストの変更 | RA | CI |
| アクセス リストの削除 | RA | CI |
| スパンニング ツリーの変更 | RA | CI |
| ポートチャネルの作成 | RA | CI |
| ポートチャネルの変更 | RA | CI |
| ポートチャネルの削除 | RA | CI |
| ポートチャネルのモニタリングとレポート | RA | CI |
| プライベート VLAN の作成 | RA | CI |
| プライベート VLAN の変更 | RA | CI |
| プライベート VLAN の削除 | RA | CI |
| ネットワークのトラブルシューティング | RA | CI |
| ファームウェアのアップデート | RA | CI |

5. 料金と請求書

本サービスは、注文書に記載されている月次ベースで請求されます。請求金額は、管理下で使用されている VxRail に対するものとなります。請求される料金には、注文書に記載されている最低基準額が適用されます（お客様の基本使用量レベルに基づく）。これに反する規定があったとしても、本サービスを都合により終了することはできません。請求の開始は、注文書に記載のとおりとします。

6. 本サービスにおけるお客様の責任

リモート アクセスの仕様 :

Dell のデータセンターでホストされているフロントエンドと、サイトにある Dell Management Stack との間にはネットワーク接続が存在します。本サービスにはセキュア コネクト ゲートウェイが必要です。インターネット サービスの責任はお客様にあります。Dell は、サイトにおける Management Stack に対して責任を負います。Dell とお客様は協力して、当事者間のネットワーク接続の稼働状態を維持します。誤解を避けるため、Dell Management Stack は Dell が所有するものであり、お客様はいかなる時点においても Dell Management Stack を使用したりアクセスしたりできないことをここに付記します。

Dell Management Stack は、仮想マシン ポート グループ用に構成された VxRail ノードごとに 2 つのネットワーク ポートを使用して、管理ネットワークをお客様のワークロード ネットワークから分離します。

さらに、お客様がトップオブブラック スイッチを提供している場合、お客様は、安全なリモート アクセスを確保するために、VxRail ノードごとにトップオブブラック スイッチに 2 つのポートを提供することに同意するものとします。

リモート接続のネットワーク設計では、Dell とお客様の双方が高度に安全なプロトコルを遵守する必要があります。お客様は Dell の標準プロトコル構成に従う必要があります。これはサービス イネーブルメント時に通知され、Dell の絶対的な裁量で随時更新されます。

お客様は、ネットワーク接続を 24 時間 365 日アクセス可能な状態に保つ必要があります。

サイトのセキュリティ : Dell Management Stack は、お客様のサイトにソリューションとともに導入されます。ファイアウォール ルールは、必要に応じてトラフィックのジャスティフィケーションとともに明示的に許可されます。

管理ゾーンとの間のすべてのアクセスは、ファイアウォール ルールまたは ACL を介して制御されます。当該サイトの正確なコンポーネント構成は、お客様から提供された情報に応じて決まります。

お客様は完全なシステム/root アクセス権を持たないものとします。お客様は、vCenter、VxRail Manager、Dell Management Stack コンポーネントをホストする仮想マシンを削除または変更しないことに同意するものとします。

許可されたチーム メンバーのみがシステムに接続したり、システムからの通知を表示したりできます。すべての通信は RSA デジタル証明書を使用して双方向に認証されます。

7. お客様の一般的な責任

アクセスの許可権限：お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、お客様が所有する、またはライセンスを受けたソフトウェア、ハードウェア、システム、これらに保存されているデータ、これらに含まれるハードウェアとソフトウェアのコンポーネントすべてについて、リモートか対面かに関係なく、アクセスして使用する権限をお客様と Dell が取得していることを表明し、保証するものとします。お客様が当該権限をまだ取得していない場合は、お客様の責任において、Dell に対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担で、必要な権限を取得します。

勧誘禁止条項：法律の定めるところにより、お客様は、Dell の書面による同意を事前に受けずに、注文書に記載された日付から 2 年間、直接または間接にかかわらず、Dell のサービス実施に関連した作業に携わった Dell 従業員の転職（雇用）を勧誘しないものとします。ただし、一般的な広告や同様の幅広い形での勧誘は本契約における直接的または間接的勧誘とみなされません。また、お客様は、雇用に関する話し合いを持つ前に Dell との契約が終了した、または退職した従業員については勧誘できるものとします。

お客様の協力：お客様は、お客様の迅速かつ十分な協力がなければ、Dell がサービスを実施できないこと、また、実施できたとしてもサービスに大幅な変更や遅延が生じる可能性があることを理解するものとします。したがって、お客様は、Dell がサービスを実施するために必要なあらゆる協力を迅速かつ合理的に行うものとします。こうした合理的かつ十分な協力がお客様から得られない場合、Dell は本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様は払い戻しを受ける権利を有さないものとします。

オンサイトでの義務：本サービスを Dell がオンサイトで実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設や環境（十分なスペースのある作業場、電源、安全装置（該当する場合）、電話回線など）を無償で提供し、安全かつ十分に利用できるようにするものとします。モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティング デバイス）、キーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、（Dell へ無償で）ご提供いただきます。

データ バックアップ：お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、プログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているあらゆるデータの定例バックアップ コピーを作成するものとします。Dell は、プログラムまたはデータすべてのリストアまたは再インストールについて責任を負わないものとします。

適用される現地法に別段の定めがない限り、Dell は以下について責任を一切負わないものとします。

- お客様のコンテンツ、お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損
- リムーバブル メディアの破損または紛失
- システムまたはネットワークの使用不能
- Dell Services またはサード パーティのサービス プロバイダーによる過失を含めた作為または不作為

サード パーティによる保証：本サービスでは、Dell がサード パーティ製のハードウェアまたはソフトウェアを使う必要が生じることがあります。サード パーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業を Dell またはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になる可能性があります。お客様は、Dell による本サービスの実施がかかる保証に影響しないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。Dell は、サード パーティによる保証について、または本サービスが当該保証に及ぼす影響について責任を負いません。

8. 前提条件

本サービス、料金、SLO は、お客様が開示した、または Dell が使用する状況、見積もり、指標、原則、財務データ、標準、一般的な情報（以下、総称して「前提条件」）に基づいています。お客様は、デュー デリジェンスや交渉プロセスの一環として行われ、前提条件のベースとなった表明の正確性について責任を負うものとします。前提条件から重大な逸脱が生じた場合、Dell は、料金や本サービスなどに関する本サービス概要の適用条件を、Dell とお客様のそれぞれの目的に合わせて公平に調整することができます。

9. サービスの除外事項

誤解を避けるため、次の作業は本サービス概要の範囲に含まれないことをここに付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、または作業。
- 本サービスには、お客様にのみ特別に付与される知的財産の開発は含まれません。
- 撤去、再構成、接続、トラブルシューティングなど、お客様の既存のデータセンター環境に関連する作業。
- カスタム スクリプト作成、コード作成、パフォーマンスの調整や最適化。
- 本書で明示的に記述されている場合を除く、あらゆるアプリケーション、Web テクノロジー、データベース、仮想化ネットワーク、またはその他のソフトウェアのインストール、構成、移行。
- 物理コンピューティング システムから仮想コンピューティング システムへ、または仮想コンピューティング システム間での移行または移動。ただし、本書に明記されているものを除きます。
- サポート対象外製品間やリモート データセンター間のデータまたはアプリケーションの移行。Dell 以外の製品へのデータまたはアプリケーションの移行。
- Dell 以外の製品への、メモリー カード、内蔵ストレージ デバイス、拡張カードなどの PC コンポーネントの物理的な設置。
- サポート対象外製品の設置と構成。Dell やお客様が提供するコンポーネントすべてについて、計画立案プロセスでサポート対象かどうかを確認します。一部のケースでは、お客様が実行するサポート対象外製品の設置と構成について、Dell がガイドラインを提供する場合がありますが、そうしたガイドラインに対して Dell は一切の責任を負いません。
- ラック間、壁、天井、床、部屋間のケーブル（ネットワーク、電源、ファイバー）配線。
- ラック内の 21U よりも高い位置での高密度または重量のあるエンクロージャのラックへの設置、または 44U よりも高い位置でのエンクロージャのラックへの取り付け。
- 直流電源への接続。データセンターの電源とアースへの接続はすべて、適切な資格を持つ電気技師が行う必要があります。

本サービス概要は、契約条件に基づいて提供される保証以外の保証をお客様に付与するものではありません。

10. サービスに関する契約条件

本サービス概要の条件と契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない契約の条件はいずれも、置き換えられると解釈されたり、みなされたりしないものとします。

また、本サービスを当初の期間を超過して更新、変更、延長、継続利用されるお客様は、その時点における最新のサービス概要が本サービスに適用されることに同意するものとします（最新のサービス概要については、Dell.com/servicedescriptions をご覧ください）。

プライバシー：Dell は、本サービス概要の下で収集された個人情報を、該当する法域のデル・テクノロジーズのプライバシー ステートメントに従って取り扱います。すべてのプライバシー ステートメントを <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載し、参照により本書に記載しています。

契約条件：次の表では、お客様が本サービスを購入する国/地域に基づいて本サービスを管理する Dell の標準的な契約条件を記載しています。

| 所在地 | 法人向け販売条件 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オーストラリア | https://www.dell.com/learn/au/en/aucorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-au?c=au&l=en&s=corp&cs=aucorp1 |
| カナダ | https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/en/ca/commercial-terms-of-sale-canada.pdf https://www.dell.com/learn/ca/fr/cacorp1/terms-conditions/art-intro-commercial-terms-of-sale-ca |
| フランス | france-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com) |
| ドイツ | https://i.dell.com/sites/csdocuments/Shared-Content_solutions_Documents/de/de/DE_Commercial_CTS.pdf |
| 日本 | https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector |
| ニュージーランド | https://www.dell.com/learn/nz/en/nzcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-nz?c=nz&l=en&s=corp&cs=nzcorp1 |
| 韓国 | https://www.dell.com/learn/kr/ko/krcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector |
| 英国 | uk-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com) |
| 米国 | https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms |

11. 補足契約条件

1. サービス期間。本サービス概要は注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（以下、「期間」）継続されます。該当する場合、お客様が購入した 1 件以上のサービスのシステム数、ライセンス数、インストール件数、導入件数、管理対象のエンドポイント数やエンドユーザー数、料金や価格、各サービスに適用されるサービス期間は、お客様の注文書に記載されています。

2. 重要な追加情報

- A. スケジュールの変更：**本サービスのスケジュール決定後にスケジュールを変更する場合は、予定日の最低 8 日前までに行う必要があります。お客様が予定日まであと 7 日を切ってから本サービスのスケジュールを事前に変更した場合、本サービスの価格の 25%を超えない範囲でスケジュール変更手数料が発生します。お客様は、本サービスに関するいかなるスケジュール変更も、サービス開始の少なくとも 8 日前に確認するものとします。
- B. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**Dell は、サービスの提供により、Dell や Dell のサービスプロバイダーに容認し難いリスクが発生するとビジネス上合理的に判断される場合、または要求されたサービスがサービス提供範囲を逸脱する場合、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell は、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行をはじめ、不可抗力に起因する本サービスの不実施または実施遅滞について、一切の責任を負いません。
- C. オプション サービス：**Dell では、ご購入いただいた製品に対してさまざまなオプション サービス（必要時サポート、コンサルティング、プロフェッショナル サービス、サポート サービス、トレーニング サービスなど）をご用意しております。サービス内容は、お客様の所在地に応じて異なります。オプション サービスによっては、Dell との別途の契約が必要となる場合があります。
- D. 委任と委託：**Dell は、Dell に代わってサービスを実施するサード パーティの認定サービス プロバイダーへの本サービスの委託、または本サービス概要の委任、あるいはその両方を行うことができます。
- E. 解約：**Dell は、次のいずれかの理由により、本サービスと本サービスに関連する注文書を、本サービス期間中の任意の時点で解約することができます。
- 請求書の条件に従ってお客様が本サービスの料金全額を支払っていない場合。
 - 支援を行っているアナリストやオンサイト技術者に対して、お客様が誹謗中傷や脅迫を行った場合、あるいは協力要請に応じなかった場合。
 - お客様が本サービス概要に定められている契約条件を遵守できなかった場合。
- F. Dell が本サービスを解約する場合、Dell は、お客様の請求書に記載されている住所宛てに書面による解約通知を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、Dell がお客様に解約通知書を送付した日から 10 日後以降となります。ただし、地域の法律によりこれと異なる解約規定が義務付けられており、かつ契約によってこれを変更できない場合は、その限りではありません。Dell が本項に従って本サービスを解約した場合、お客様は、支払い済みの料金または Dell に支払うべき料金の払い戻しを受ける権利を有せず、該当する注文書に関連する確定済みの支払いについて責任を負うものとします。**

G. 地理的制限および移転：本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。サービス オプション（SLO、テクニカル サポートの提供時間帯、オンサイト レスポンス タイムなど）は地域に応じて異なり、一部のオプションはお客様の所在地でご購入できない場合があります。詳細については、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。

H. 所在地固有の契約条件。

- a. 本サービスは英語でのみ提供され、現地法に別段の定めがある場合を除き、現地言語でのサポートはビジネス上の合理的な努力をもって提供されます。
- b. **米国のお客様と HIPAA：**Dell は、本サービスでのお客様のコンテンツ（お客様が提供するシステムまたはリムーバブル メディア上のものを含む）のリストアについて、一切の責任を負いません。お客様が米国医療保険の携行性と責任に関する法律（以下、「HIPAA」）の対象となる場合、お客様は、45 C.F.R.第 160.103 条に定義する保護対象医療情報（以下、「PHI」）を含むデータを本サービスにアップロードしないことを表明し保証するものとします。販売店が HIPAA の対象となるエンドカスタマーに対しても本サービスを提供している場合、販売店は該当のお客様が PHI を本サービスにアップロードしないことを表明し保証するものとします。
- c. **オーストラリアとニュージーランド：**別段の定めにかかわらず、(i)お客様が 1 つ以上の重要な情報資産に対して責任を負う主体である、またはかかる主体になる場合、2018 年の重要インフラ安全保障法（以下、「SOCI 法」）（その改正を含む）で定義されている条件に従い、お客様は、Dell との書面による別段の合意がない限り、かかる資産に関する SOCI 法に基づくコンプライアンス義務について単独で責任を負うものとし、(ii)お客様が Dell に書面で通知した場合を除き、お客様は、SOCI 法で定義されている条件に従ってビジネス クリティカルなデータを保存、送信、またはその他の方法で処理するために（以下、「BCD 使用」）、本サービスを現在使用しておらず将来も使用しないことを表明し保証するものとし、(iii) Dell がお客様の BCD 使用について通知を受けたか、その他の方法でそれを認識した場合、Dell は、(A)お客様に書面で通知されている BCD 使用に関連する他の条件に従うことをお客様に要求するか、または(B)お客様による本サービスへのアクセスを終了することができます。
- d. **韓国：**お客様が期間後も本サービスを使用することを希望する場合、お客様は、現在の期間の終了前 90 日以内にセールス担当者または販売店に連絡して、期間の延長をリクエストする意思を Dell に通知する必要があります。

附属書 1 – セキュリティフレームワーク

本附属書は、Dell のプロセスや、Dell がお客様にサービスを提供する物理的な場所に適用されます。対象となるシステムには、Dell のリモート正常性およびパフォーマンス監視ソリューションとリモート アクセス接続ソリューションのみが含まれ、範囲内の環境は除外されます。

1. 情報セキュリティ管理プログラム

1.1. セキュリティ管理 ISO27002:2013

Dell は、ISO27002:2013 フレームワークに沿った情報セキュリティ管理プログラムを維持し、お客様の情報のセキュリティ、整合性、機密性、可用性を保護するためのビジネス上合理的な管理的対策、組織的対策、技術的対策、物理的対策を維持します。

1.2. ISO27001:2013 認証

1.2.1. 次のビジネス ユニット、Dell の所在地、活動は ISMS、ISO27001:2005 の範囲内です。

i. リモートシステム管理

- a) アイルランド – コーク
- b) インド - バンガロール
- c) インド - プネー
- d) 米国 – マサチューセッツ州ホプキントン
- e) 米国 – ユタ州ドレーパー
- f) オーストラリア – シドニー ノース ライド

ii. マネージド サービス – オンサイトおよびリモート サービス

1.2.1.1. 英国 – プレントフォード、シティ、カスタマー サービス拠点

1.3. 情報セキュリティ ポリシーと標準

1.3.1. Dell のポリシーと標準

1.3.1.1. サービスとソリューションは、ISO27002:2013 フレームワークに準拠した Dell のポリシーと標準に従って設計、提供、維持されます。これには以下の内容が含まれます。

- i. 管理スポンサーシップと指示
- ii. 情報セキュリティの組織とガバナンス
- iii. アセット管理：情報資産のインベントリーと分類

- iv. 人事セキュリティ：従業員のオンボーディング、異動、オフボーディングに対するセキュリティ要素
- v. 物理的および環境的なセキュリティ：コンピューター施設の保護
- vi. 通信および運用管理：システムやネットワークにおける技術的なセキュリティ制御の管理
- vii. アクセス制御：ネットワーク、システム、アプリケーション、機能、データへのアクセス権の制限
- viii. 情報システムの取得、開発、メンテナンス：アプリケーションへのセキュリティの構築
- ix. 情報セキュリティ インシデント管理：情報セキュリティ侵害の予測と適切な対応
- x. ビジネス継続性管理：ビジネスクリティカルなプロセスとシステムの保護、保守、リカバリー
- xi. コンプライアンス：Dell に適用される情報セキュリティに関するポリシーや法律への準拠の確認

1.4. セキュリティ インシデント

1.4.1. Dell は、ビジネス上合理的かつ適切なデータ セキュリティ インシデント管理プログラムを実施して維持します。Dell がセキュリティ インシデントを認識した場合、Dell は、Dell の情報セキュリティ ポリシーに従ってセキュリティ インシデントをお客様に通知します。本サービスに影響を与える可能性のあるセキュリティ インシデントをお客様が認識した場合、お客様は直ちにセキュリティ インシデントを Dell に通知するものとします。セキュリティ インシデントがお客様に起因する、またはお客様が原因で発生し、Dell のツール、ネットワーク、施設、または他の Dell のリソースに悪影響を与える可能性がある場合に限り、Dell はお客様に対してさらなる責任を負うことなく、サービスを直ちに中断することができるものとします。

1.5. サービス業界管理レポート

1.5.1. Dell は、最低限のセキュリティと可用性の信頼原則を対象とする SSAE18/ISAE3402 と SOC 2 Type II 監査証明の両方を毎年実施します。Dell の管理チームに書簡で通知される監査結果は、お客様の要求に応じて提供される場合があり、その結果を Dell が入手可能になった時点に従います。

1.6. Dell の情報セキュリティ ポリシーの物理的なレビュー

1.6.1. お客様は、自らまたは関係会社を代表し、その時々（ただし、暦年に 1 回を限度とする）、自社の担当者またはエージェント、監査人、顧問を通じて、Dell のパフォーマンスと本サービス概要に関する Dell の情報ポリシーの物理的なレビューを実施することができます。また、かかる人物が本セクションに記載されている条件と本書または本契約で適用される条項に従っていることを確認します。監査に関するすべての要求は書面で作成し、レビューを開始する少なくとも 90 営業日前までに提出するものとします。Dell は、Dell のセキュリティ ポリシー チームと協働して、本サービスと直接的な関連がある該当する Dell の情報セキュリティ ポリシーのレビューをスケジュールします。Dell の情報セキュリティ ポリシーは、Dell の機密情報に分類されます。

附属書 2 – パフォーマンス基準

1. サービスレベル目標

サービスレベル目標(SLO)は、Dell が達成しようと努める指標に対するサービスの測定値です。Dell が SLO を達成できなかった場合、Dell は SLO を満たすために合理的な対応処置を実施し、両当事者は対応処置について誠意を持って話し合います。誤解を避けるため、Dell が SLO を達成できなかったことに関連する罰金やその他の控除はないことをここに付記します。

Dell は、SLO の不履行が次のいずれかの原因に起因する限り、その責任を負わないものとします。

- お客様のテクノロジーやその他の資産の障害など、Dell の制御が及ばない原因
- お客様の明示的な指示に対する Dell の行動（または不作為）
- 不可抗力事象
- お客様またはお客様の関係会社、従業員、下請け業者、代表者、代理人、またはその他のサードパーティーの作為または不作為
- お客様の許可された要求、または承認済みの変更ウィンドウやスケジュールされたメンテナンス ウィンドウ内で実施される作業
- お客様が要求または承認し、両当事者が合意したサービスまたはリソースの削減
- SLO の維持に不可欠なものとして Dell がお客様に書面で合理的に要求し特定した推奨処置または対応処置をお客様が講じなかったこと
- ビジネス継続性計画またはディザスター リカバリー計画に基づいて運用している際の SLO の不履行
- 範囲内の環境外での発生
- サードパーティーの所有権の侵害
- 目標が時間ベースの SLO に関しては、Dell が当該 SLO で要求されている作業を実行するために必要な、Dell 以外の当事者による役割の履行を Dell が待っている間、測定時間は一時停止されるものとします。

1.1 インシデント管理

| インシデント | レスポンスタイムのサービスレベル目標 | SLO ターゲット | サービス ウィンドウ** |
|--------|--------------------------|-----------|------------------------|
| 高 | 優先度 1 のチケットは 15 分以内に確認 | 90% | 24 時間 365 日 |
| 中 | 優先度 2 のチケットは 1 時間以内に確認 | 90% | 24 時間 365 日 |
| 低 | 優先度 3 のチケットは 4 営業時間以内に確認 | 85% | 1 日 8 時間週 5 日の 営業時間 |
| 非該当 | 優先度 4 のチケットは 8 営業時間以内に確認 | 85% | 1 日 8 時間週 5 日の 営業時間 |

**営業時間/日は、月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 5 時（データセンターの現地時間）を指し、現地の祝日を除きます。

1.2 インシデントレベル

- **高**：お客様が本サービスの重大な損失または劣化に直面しており、Dell が直ちに対応する必要があります。お客様は、このインシデントを解決できるように、24 時間 365 日体制でサポート チームと連携することができます。
- **中**：お客様はサービスの損失または劣化に直面しているものの、十分に機能しない状態でも作業を合理的に継続できます。お客様は、このインシデントを解決できるように、通常の営業時間内に Dell サポート チームと連携することができます。
- **低**：お客様に軽微な
- サービス中断が発生しています。お客様は、このインシデントを解決できるように、通常の営業時間内に Dell サポート チームと連携することができます。
- **非該当**：お客様は、機能強化やドキュメントの更新を希望しているか、何らかの操作方法に関する情報を必要としています。

1.3 レポート

指定されたスケジュールに従って提供される多数の定義済みレポート成果物として測定されます。

| レポートのサービスレベル目標 | SLO ターゲット | サービス ウィンドウ** |
|--------------------------------------------|-----------|--------------|
| 必要なレポート（請求書など）は、指定され合意されたスケジュールに従って発行されます。 | 90% | 営業日 |

**営業時間/日は、月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 5 時（データセンターの現地時間）を指し、現地の祝日を除きます。

2. サービスレベル アグリーメント

サービス レベル アグリーメント(SLA)は、Dell が達成しようと努める指標に対するサービスの測定値です。Dell が SLA を達成できなかった場合、Dell は SLA を満たすために合理的な対応処置を実施し、両当事者は対応処置について誠意を持って話し合います。お客様は次の条件を満たす必要があります。また、Dell の要求に応じて、Dell がアップタイム コミットメントを守るように、これらの条件に関する情報を Dell に提供する必要があります。SLA を達成できなかった場合のペナルティについては後述します。

Dell は、SLA の不履行が次のいずれかの原因に起因する限り、その責任を負わないものとします。

- お客様のテクノロジーやその他の資産の障害など、Dell の制御が及ばない原因
- お客様の明示的な指示に対する Dell の行動（または不作為）
- ハードウェア（VMware Software、VM、コンテナを含むがこれらに限定されない）に関連しない障害
- お客様によるハードウェアまたはクラスターの構成
- お客様によるソフトウェア アップデート
- 不可抗力の事象、中断、キャンセル事案
- お客様またはお客様の関係会社、従業員、下請け業者、代表者、代理人、またはその他のサード パーティの作為または不作為
- お客様の許可された要求、または承認済みの変更ウィンドウやスケジュールされたメンテナンス ウィンドウ内で実施される作業
- お客様が要求または承認し、両当事者が合意したサービスまたはリソースの削減

- お客様またはサードパーティーの機器、環境、またはサービスの障害（それによって引き起こされるあらゆる障害を含む）
- SLAの維持に不可欠なものとして Dell がお客様に書面で合理的に要求し特定した対応処置をお客様が講じなかったこと
- サービス クレジットの対象となる既存のインシデントによって引き起こされた、またはそれに付随するイベント
- お客様の指示に従って、または変更ウィンドウとメンテナンス ウィンドウ内に Dell が講じた措置
- お客様が適切なモニタリングを行ったにもかかわらず適切に軽減できなかった問題に関連したサイバーセキュリティ インシデント
- ビジネス継続性計画またはディザスター リカバリー計画に基づく SLA の不履行
- 範囲内の環境外で発生した問題、または Dell の制御が及ばないその他の原因
- サードパーティーの所有権の侵害
- 必要な変更ウィンドウまたはメンテナンス ウィンドウを承認しなかったこと
- 以前の SLO の結果として作成された対応処置計画をお客様が承認しなかったこと
- 目標が時間ベースの SLA に関しては、Dell が当該 SLA で要求されている作業を実行するために必要な、Dell 以外の当事者による役割の履行を Dell が待っている間、測定時間は一時停止されるものとします。
- SRS などのテレメトリーを有効にする必要がある
- クラスタに対して VMware High Availability を有効にする必要がある
- 各クラスタの主要な failures to tolerate (FTT)を少なくとも 1 と等しくする必要がある
- VSAN データストア上で少なくとも 25%の Slack スペースを維持する必要がある
- 当該クラスタでホストに障害が発生した場合に、クラスタ内の VM を再起動するのに十分な容量を確保する必要がある
- VMware が推奨するすべてのベスト プラクティスに従って、VxRail サーバーを構成して運用する
- vCenter、VxRail Manager、Dell Management Stack をホストする仮想マシンの削除または変更

2.1 アップタイム コミットメント

サービス期間の間、VxRail サーバーは暦月の少なくとも 99.99%の時間稼働し、お客様が利用できる状態を維持します。「アップタイム コミットメント」は、お客様のクラスタ内の仮想マシン (VM) またはコンテナを使用できるように、VxRail サーバーが Dell の公開済み仕様に従って機能し、本書に記載されているとおりに適切に構成と維持が行われている範囲として測定されます。サービス管理ツールは、アップタイム コミットメントには含まれません。Dell がアップタイム コミットメントを履行できない場合、お客様はサービス クレジットを受け取る権利を有します。お客様は、インシデントから 30 日以内にサービス クレジットの請求を開始し、サービス クレジットを受け取る資格を得るために Dell から合理的に要求されたドキュメントを提供する責任があります。サービス クレジットは、アップタイム コミットメントが履行されなかった場合のお客様の排他的救済策となります。

$$\text{月間アップタイム率} = \frac{(\text{合計暦月 (分)} - \text{ダウンタイム (分)})}{\text{合計暦月 (分)}} \times 100\%$$

- 「VxRailサーバー」は、管理下にあるVxRailシステムです。

- 「サービス クレジット」は、次の公式に基づいて計算されます。

| 月間アップタイム率 | サービス クレジット |
|-----------|------------|
| 99.99%未満 | 10% |
| 99.5%未満 | 20% |
| 99.0%未満 | 30% |

2.2 サービス コミットメントの適用

サービス クレジットは、サービス クレジットが獲得された月以降の合計（月次）請求書と、影響を受けるVxRailサーバーにのみ適用できます。いかなる場合も、次のことが当てはまります。

- サービス クレジットは、この別紙に記載されているサービス以外には適用できません。
- サービス クレジットは、Dellが提供する他のインセンティブまたは割引と組み合わせることはできません。
- 本サービスが更新されていない場合でも、クレジットの代わりに現金または現金の払い戻しがお客様に与えられることはありません。
- サービス クレジットは、損失または損害に対する賠償請求に対して相殺されるものとします。

2.3 サード パーティによる履行

アップタイム コミットメントに関しては、Dell以外の当事者による機能の履行をDellが待機している間、測定時間は一時停止されるものとします。

2.4 アップタイム コミットメントの不履行

アップタイム コミットメントが達成されていない場合、Dellはその裁量により、以下を行います。

- インシデントまたはその原因となったその他の要因に関して、関連情報を調査、収集、保存する。
- 対応処置計画を実行する。
- 必要に応じて、救済措置の実施状況についてお客様に報告する。
- 再発を防ぐための適切な予防措置を講じる。