

サービス説明書：Vmware 技術サポートサービスの概要

サポートされるVMware製品のソフトウェア、オペレーティングシステムおよび互換性に関する問題をレビュー、助言、解決する遠隔エンジニアリングサービスの提供。

サービスおよび内容A. VMware 技術サポート

PPT は、以下の提供内容について、リアクティブな遠隔ガイダンスおよびサポート（以下「本サービス」）をします：

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネージ ャー	Horizon
エラーログ解析	エラーの特定と是正を支援するためのシステムおよびアプリケーションログの解析に関する技術サポートの提供。	●	●	●		●
vCenterユーザ管理クエリ	お客様のVMware環境内のユーザおよびグループの追加、削除または変更に関する技術サポートの提供。	●				

SERVICE DESCRIPTION

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネー ジャー	Horizon
データストア 管理クエリ	最適な方法で機能す るための能力管理に 関する技術サポート の提供。	●	●			
クラスタ管理 クエリ	お客様の環境におい てパフォーマンスお よび回復力を最大限 にするためのクラス タ全体のベストプラ クティスコンフィギ ュレーションに関す る技術サポートの提 供。	●	●	●		
ホスト管理ク エリ	お客様の環境におい てパフォーマンスお よび回復力を最大限 にするためのESXiホ ストのベストプラク ティス・コンフィギ ュレーションに関す る技術サポートの提 供。	●	●	●		
vCenter内の パフォーマンス スクエリ	お客様の環境が最適 なパフォーマンスで 動作するための、パ フォーマンスチュー ニングに関する技術 サポートの提供。	●	●	●		

SERVICE DESCRIPTION

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネージ ャー	Horizon
仮想マシンの 作成とテンプ レート管理ク エリ	お客様の仮想資産を デプロイするための 仮想マシンテンプレ ートの作成および更 新に関する技術サポ ートの提供。	●				
ディザスター リカバリー (DR) コン フィギュレー ションレビュー	SRMがフェイルオー バーをセカンダリサ イトへに効果的にマ ネージできない場合 のディザスタリカバ リ (DR) プロセスの セットアップ中また は実行後に発生する 問題。				●	
テストフェイ ルオーバーシ ナリオ/無停 止のDRテスト	本番環境に影響を与 えることなくディザ スタリカバリ (DR) 計画を検証するため の、プライマリサイ ト (本番環境) から リカバリサイト (デ ィザスタリカバリ) への仮想マシン (VM) のフェイルオ ーバーシミュレーシ ョン中に発生する問 題。				●	

SERVICE DESCRIPTION

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネージ ャー	Horizon
ワークロード のジオレプリ ケーション	地理的に分散したサ イト間で仮想マシン (VM) およびその関 連データを複製する 過程で発生する問 題。				●	
自動VMフェ イルバック	災害または計画的フ ェイルオーバーイベ ントが解決した後 に、リカバリサイト からプライマリ（ま たは元の）本番サイ トに仮想マシン (VM) を自動的に戻 すプロセスで発生す る問題。				●	
Horizon アプ ライアンスコ ンフィギュレ ーションクエ リ	VMware Horizon 環境 内のさまざまなコン ポーネントによって 生成されるエラーロ グの調査と解釈に関 するガイダンス					●
Horizon VDI ユーザ管理	お客様の組織の特定 の要請や選択に合わ せてVMware Horizon 環境内のさまざまな コンポーネントおよ び設定を設定および					●

SERVICE DESCRIPTION

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネージ ャー	Horizon
	カスタマイズするためのガイダンス。					
Horizon 内でのパフォーマンススクリ	VMware Horizon 環境内のユーザアカウント、アクセス権、資格およびプロファイルの管理に関するガイダンス。これは、仮想デスクトップ、公開アプリケーションおよびリソースへのユーザアクセスを制御し、シームレスでセキュアなユーザエクスペリエンスを確保することを目的とした、さまざまなタスクおよび機能を網羅しています。					●
仮想デスクトップデプロイメント/管理クエリ	エンドユーザにリスポンシブで信頼性の高い仮想デスクトップおよびアプリケーションのエクスペリエンスを提供するためのVMware Horizon 環境のパフォーマンスの監視、最適化お					●

SERVICE DESCRIPTION

提供内容	説明	vSphere および vCenter	vSAN	NSXネ ットワ ーキン グ	サイト リカバリ マネー ジャー	Horizon
	よび確保に関するガイダンス。					

サービスは2つのレベルで設計されています：

- ベーシック - クリティカルでないプラットフォーム向けで、通常の営業時間内にサポートを提供します。
- 本番環境 - 本番環境向けで、24時間体制でサポートチームにアクセスできます。

PPT は、英語で、お客様の VMware 環境（「対象システム」）をサポートする本サービスを提供する適切なサポートリソースを提供します。具体的には、PPT のリモートエンジニアリングチーム（「テクニカルサポート」）が、対象システムに関して（電話や画面共有などによる）一般的なリモートサポートを提供します。

Vmware 技術サポートには、以下の内容が含まれます：

1. インシデントチケットの作成：プロセスは、お客様が PPT の顧客ポータルであるセントラルパーク内でチケットを作成することから開始します。お客様の窓口に、チケットの承認を示す初期応答を提供します。
2. インシデントのガイダンス：PPT のサポートチームまたは担当者は、現在の目的および望ましい結果を理解するため、チケットに記載する顧客窓口と連携します。PPT サポートチームまたは担当者は、解決に向けた手順について顧客に助言します。
3. インシデントの終結：サポートがお客様に提供され、PPT がリクエストに対応したことをお客様が確認すると、チケットは完了として表示され、終結します。

Central Park を通じてインシデントチケット、エンジニアリングノートおよび進捗状況を確認することができ、アクティビティはお客様に可視化されています。Central Park にアクセスするための認証情報は、オンボーディングプロセスで提供します。

協同的な活動の性質上、お客様は、お客様の適切な担当者が、PPT テクニカルサポートチームと作業をすることできるようにする責任を負います。お客様の担当者は英語でコミュニケーションができなければなりません。本サービスは、このお客様の協力が条件となります。PPT のサービスコミットメントは、本契約で提供するコンサルティングサポートで構成され、特定の成果物や結果を提供するものではありません。

B. 範囲外の活動

- VMware ソフトウェアソリューションのインストール、日々のシステム管理または初期設定。
- 根本原因解析（RCA）の準備。
- バグフィックス、セキュリティアップデート、マイナー/メジャーバージョンのアップグレードを含む、Broadcom/VMware 製品のソフトウェアパッチの供給/ダウンロードまたはディプロイメントに関連する活動。ただし、PPT は、アップグレードプロセス中に発生した問題については、お客様がアップグレードを着手した後に修復します。
- ディザスタリカバリの本番稼動中またはテスト中に発生した問題のトラブルシューティング。
- VMware オファリングの削除または交換に関する活動。
- サードパーティ製品に関連するインストール、コンフィギュレーションまたはトラブルシューティング。

パフォーマンス・スタンダード；SLAS および KPIS

A. SLA - オペレーティング・システム・サポート

- Park Place VMware 技術サポート - ベーシック

以下は、インシデントおよび重大度に応じて、本サービスにおける PPT のレスポンスタイムのコミットメントを定めたものです：

	低	普通	高	緊急
重大度	重大度 4	重大度 3	重大度 2	重大度 1
SLA レスポンス タイム	8 x 5 x 12 英国および 米国東部標準時の営業 時間	8x5x12 時間 英国および米 国東部標準時	8x5x8 時間 英 国および米国東 部標準時	8x5x4 時間 英国および米 国東部標準時
説明	助言および プロジェクトワークの 依頼	システムのパ フォーマンス が低下してい るが、回避策 あり	重要なコンポー ネントの機能が 著しく低下して いるか、または 重要なグループ のユーザの機能 が著しい期間、 低下している	キーコンポー ネントが使用 できない、ま たは重要なグ ループのユー ザが VMware 環境にアクセ スできない

SLA レスポンスタイム：これは、PPT がインシデントチケットに応答する時間数です。例えば、「4」は 4 時間のレスポンスタイムを意味します（例えば、7x24x4）。レスポンスタイムは、(a) PPT ソリューションサポートセンターがサービスの最初の依頼を受理し確認し、かつ、(b) PPT が最初のレビューを完了し、依頼が注文一覧表に含まれる対象システムに関連するものであることを確認した時点から開始します。お客様は、業務上の必要性に基づき、契約したレスポンスタイム以外の（より遅い）レスポンスタイムを選択することができます。

SERVICE DESCRIPTION

- Park Place VMware 技術サポート – プロダクション

以下は、インシデントと重大度に応じて、本サービスにおける PPT のレスポンスタイムのコミットメントを定めたものです：

	低	普通	高	緊急
重大度	重大度 4	重大度 3	重大度 2	重大度 1
SLA レスポンス タイム	24×7×12 時 間	24×7×8 時間	24×7×4 時間	24×7×30 分
説明	アドバイ スおよびプロ ジェクトの 依頼	システムのパ フォーマンス が低下してい るが、回避策 あり	重要なコンポー ネントの機能が 著しく低下して いる、または重 要なユーザグル ープの機能が著 しい期間、低下 している	キーコンポー ネントが使用 できない、ま たは重要なグ ループのユー ザが VMware にアクセスで きない

* レベル 3 のエンジニアが 60 分以内に直接対応。

SLA レスポンスタイム：これは、PPT がインシデントチケットに応答する時間数です。例えば、「4」は 4 時間のレスポンスタイムを意味します（例えば、7x24x4）。レスポンスタイムは、(a) PPT ソリューションズサポートセンターがサービスの最初の依頼を受理し確認し、かつ、(b) PPT が最初のレビューを完了し、依頼が注文一覧表に含まれる対象システムに関連することを確認した時点から開始します。お客様は、業務上の必要性に基づき、契約したレスポンスタイム以外の（より遅い）レスポンスタイムを選択することができます。