

SERVICE DESCRIPTION

<u>SERVICE DESCRIPTION:</u> <u>VMWARE TECHNICAL SUPPORT</u>	<u>サービス説明書:</u> <u>VMware技術サポート</u>
The provision of remote engineering services to review, advise, and resolve issues surrounding software, operating system, and compatibility issues on supported VMware products.	サポート対象のVMware製品に係るソフトウェア、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、および解決する遠隔エンジニアリングサービスの提供
<u>Services and Deliverables</u>	<u>サービスおよび提供物</u>
A. <u>VMware Technical Support</u> PPT will provide remote guidance and support (“Services”) for the below items:	<u>VMware技術サポート</u> PPTは、以下の項目について遠隔でのガイダンスおよびサポート（以下「サービス」といいます）を提供します。

Deliverable 提供物	Description 内容	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking	Site Recovery Manager	Horizon
Error Log Analysis エラーログ分析	Providing technical support on analysing system and application logs to identify the cause of errors. エラー原因の特定を目的としたシステムおよびアプリケーションログの分析に関する技術サポートの提供	•	•	•		•
vCenter User Management Queries vCenterユーザー管理クエリ	Providing technical support on adding, removing, or modifying users and groups within the Customer’s VMware environment. お客様のVMware環境におけるユーザー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

Deliverable 提供物	Description 内容	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking	Site Recovery Manager	Horizon
Data Store Management Queries データストア 管理クエリ	Providing technical support on managing capacity to function in an optimal manner. 最適な方法で機能させることを目 的とした容量の管理に関する技術 サポートの提供	•	•			
Cluster Management Queries クラスタ管理 クエリ	Providing technical support on best practice configuration across the cluster to maximize performance and resilience within the Customer's environment. お客様の環境におけるパフォーマ ンスおよび回復力の最大化を目的 としたクラスタ全体でのベストプ ラクティス構成に関する技術サポ ートの提供	•	•	•		
Host Management Queries ホスト管理ク エリ	Providing technical support on best practice configuration on ESXi hosts to maximize performance and resilience within the Customer's environment. お客様の環境におけるパフォーマ ンスおよび回復力の最大化を目的 としたESXiホストのベストプラク ティス構成に関する技術サポート の提供	•	•	•		
Performance Queries within the vCenter vCenterにお けるパフォー マンスクエリ	Providing technical support on performance tuning to ensure that the customer's environment runs at optimal performance. お客様の環境が最適なパフォーマ ンスで動作するよう確保すること を目的とした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

Deliverable 提供物	Description 内容	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking	Site Recovery Manager	Horizon
Virtual Machine Creation and Template Management Queries 仮想マシンの作成およびテンプレート管理クエリ	Providing technical support on the creation and update of virtual machine templates from which to deploy the Customer's virtual estate. 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と更新に関する技術サポートの提供	•				
SRM Configuration Review and Health Checks SRM構成のレビューおよびヘルスチェック	Reviewing configuration and advising on best practice and any potential issues. 構成のレビューならびにベストプラクティスおよび潜在的な問題に関する助言の提供				•	
Horizon appliances Configuration Queries Horizonアプライアンスの構成クエリ	Guidance on examining and interpreting error logs generated by various components within the VMware Horizon environment. 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たエラーログの調査と解釈に関するガイダンス					•
Horizon VDI User Management	Guidance on setting up and customizing various components and settings within the VMware Horizon environment to meet the specific requirements and preferences of a customer's organization.					•

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable 提供物	Description 内容	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking	Site Recovery Manager	Horizon
Horizon VDI ユーザー管理	お客様の組織の具体的な要件と希望を満たすことを目的とした VMware Horizon環境内のさまざまなコンポーネントおよび設定の構成およびカスタマイズに関するガイダンス					
Performance Queries within Horizon	Guidance on managing user accounts, access rights, entitlements, and profiles within the VMware Horizon environment. This encompasses various tasks and capabilities aimed at controlling user access to virtual desktops, published applications, and resources, as well as ensuring a seamless and secure user experience.					•
Horizonにお けるパフォー マンスクエリ	VMware Horizon環境におけるユーザーアカウント、アクセス権、権限、およびプロファイルの管理に関するガイダンス。これには、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ーアクセスを制御し、シームレスで安全なユーザー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と機能が含まれます。					
Virtual Desktop Deployment/ Management Queries	Guidance on monitoring, optimizing, and ensuring the performance of the VMware Horizon environment to provide a responsive and reliable virtual desktop and application experience for end-users.					•
仮想デスク トップのデプロ	エンドユーザーに応答性と信頼性の高い仮想デスクトップおよびア					

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable 提供物	Description 内容	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking	Site Recovery Manager	Horizon
イ/管理クエリ	アプリケーションエクスペリエンスを提供することを目的とした VMware Horizon環境のパフォーマンスの監視、最適化、および確保に関するガイダンス					

The Services have been designed in two levels:	サービスは2つのレベルで設計されています。
<ul style="list-style-type: none"> <u>Basic</u>: This is intended for non-critical platforms, providing support during regular business hours. 	<ul style="list-style-type: none"> ベーシック - 重要度の低いプラットフォームを対象としたサービスで、通常の営業時間内にサポートを提供します。
<ul style="list-style-type: none"> <u>Production</u> – This is intended for a production environment, providing access to our support teams around the clock. 	<ul style="list-style-type: none"> プロダクション - プロダクション環境を対象としたサービスで、サポートチームへのアクセスを24時間体制で提供します。
PPT will provide appropriate support resources to deliver the Services to support the customer's VMware environment ("Covered Systems"). Specifically, the PPT remote engineering team ("Technical Support") will provide general remote support (for example, via phone or screen-sharing) on the Covered Systems.	PPTは、お客様のVMware環境（以下「対象システム」といいます）をサポートするために、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の遠隔エンジニアリングチーム（以下「技術サポート」といいます）は、対象システムに対して一般的な遠隔サポート（例えば、電話または画面共有によるサポート）を提供します。
VMware Technical Support will include the following:	VMware技術サポートには、以下の内容が含まれます。
1. <u>Incident ticket creation</u> : The process begins with the Customer creating a ticket within Central Park, the PPT customer portal. The Customer point of contact will be provided with an initial response, representing acknowledgement of the ticket.	インシデントチケットの作成：プロセスは、PPTのカスタマーポータルであるCentral Parkで、お客様がチケットを作成することによって開始します。お客様窓口には、チケットが承認されたことを表す初期応答が提供さ

SERVICE DESCRIPTION

	れます。
2. <u>Incident guidance</u> : The PPT support team or individual will engage with the Customer point of contact listed on the ticket to understand the current objective and desired outcome. The PPT support team or individual will advise the Customer on steps towards resolution.	インシデントガイダンス：PPTサポートチームまたは担当者は、チケットに記載されているお客様窓口と連携し、現在の目的および望ましい結果を理解します。PPTサポートチームまたは担当者は、解決に向けたステップをお客様に助言します。
2. <u>Incident closure</u> : Once support has been provided to the Customer and the Customer confirms that the request has been addressed, the ticket is marked as completed and closed.	インシデントのクローズ：サポートがお客様に提供され、要請への対応があったことをお客様が確認すると、チケットは完了とマークされ、クローズされます。
All activities are transparent to the Customer, which will have visibility to incident tickets, engineering notes and progress through Central Park. Credentials for access to Central Park will be provided during the contract onboarding process.	お客様にはすべての活動の透明性が確保されており、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ます。Central Parkにアクセスするための認証情報は、契約のオンボーディングプロセスで提供されます。
Customer is responsible for ensuring that the appropriate Customer personnel are available to work with the PPT Technical Support team as the activities are collaborative in nature. The Services are conditioned on this Customer collaboration. PPT's service commitment consists of the consultative support provided herein and may not deliver any specific deliverable or result.	サービスは協働的な性質を有するため、お客様は、PPTの技術サポートチームと協働する適切な人員を確保する責任を負います。サービスは、こうしたお客様による協働を条件としています。PPTのサービスコミットメントは、本契約に定められるコンサルティングサポートで構成され、特定の成果物または結果を提供しないことがあります。
A. <u>Activities Out of Scope</u>	<u>範囲外の活動</u>
<ul style="list-style-type: none"> Installation, administration, or configuration of any VMware software solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> VMwareソフトウェアソリューションのインストール、管理、または構成
<ul style="list-style-type: none"> Activities related to the removal or replacement of a VMware offering. 	<ul style="list-style-type: none"> VMware製品の削除または交換に関する活動
<ul style="list-style-type: none"> Any installation, configuration, or troubleshooting relating to a third-party 	<ul style="list-style-type: none"> サードパーティ製品に関するインストール、構成、また

SERVICE DESCRIPTION

product.	はトラブルシューティング
<u>Performance Standards: SLAs and KPIs</u>	<u>パフォーマンス基準、SLASおよびKPIs</u>
A. <u>SLAs – Operating System Support</u>	<u>SLA - オペレーティングシステムのサポート</u>
<ul style="list-style-type: none"> <u>Park Place VMware Technical Support - Basic</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Park Place VMwareの技術サポート - ベーシック</u>
The following sets forth the response time commitments of PPT under this service with respect to the incidents and severity:	以下は、インシデントおよび深刻度に関して、本サービスにおけるPPTの応答時間のコミットメントを定めたものです。

	LOW	NORMAL	HIGH	URGENT
	低	通常	高	緊急 -
SEVERITY 深刻度	Severity 4 深刻度4	Severity 3 深刻度3	Severity 2 深刻度2	Severity 1 深刻度1
SLA RESPONSE TIME SLA応答時間	8 x 5 x 12 UK and US EST business hours 8 x 5 x 12 英国および米国東部標準時の営業時間	8 x 5 x 12 hours 8 x 5 x 12時間 UK and US EST business hours 英国および米国東部標準時の営業時間	8 x 5 x 8 hours 8 x 5 x 8時間 UK and US EST business hours 英国および米国東部標準時の営業時間	8 x 5 x 4 hours 8 x 5 x 4時間 UK and US EST business hours 英国および米国東部標準時の営業時間
DESCRIPTION サービス内容	Request for advice and project work 助言およびプロジェクト関連作業の要請	Performance of system degraded with workarounds available システムのパフォーマンスは低下するものの、回避策は利用可能	Performance of key components are significantly degraded or key group of users suffering poor performance during significant period 主要要素のパフォーマンスが大幅に低下、また	Key component unavailable or key group of users unable to access the VMware environment. 主要要素の使用不可、または主要なユーザーグループによる

SERVICE DESCRIPTION

			は主要なユーザーグループにおいて相当な期間にわたりパフォーマンスが低下	VMware環境へのアクセス不可
<p>SLA Response Times: This is the number of hours within which PPT will respond to the incident ticket. For example, “4” means a 4-hour response time (for example, 7x24x4). Response time begins when (a) the initial call for service has been received and acknowledged by the PPT Solutions Support Centre and (b) PPT has completed the initial review and confirmed that the request relates to Covered Systems included on the Order Schedule. Customer may choose a response time outside of (slower than) the contracted response time based on its business needs.</p>		<p>SLA応答時間：これは、PPTがインシデントチケットに対応する時間数です。例えば、「4」は、応答時間が4時間であることを意味します（例：7 x 24 x 4）。応答時間は、(a) 最初のサービス要請をPPTソリューションサポートセンターが受領および確認し、ならびに (b) PPTが初期レビューを完了し、要請が注文書に含まれる対象システムに関連することを確認したときに開始します。お客様は、自らの事業上のニーズに基づき、契約された応答時間ではない（より遅い）応答時間を選択することができます。</p>		
<ul style="list-style-type: none"><u>Park Place VMware Technical Support - Production</u>		<ul style="list-style-type: none"><u>Park Place VMwareの技術サポート - プロダクション</u>		
<p>The following sets forth the response time commitments of PPT under this service with respect to the incidents and severity:</p>		<p>以下は、インシデントおよび深刻度に関して、本サービスにおけるPPTの応答時間のコミットメントを定めたものです。</p>		

SERVICE DESCRIPTION

	LOW 低	NORMAL 通常	HIGH 高	URGENT 緊急 -
SEVERITY 深刻度	Severity 4 深刻度4	Severity 3 深刻度3	Severity 2 深刻度2	Severity 1 深刻度1
SLA RESPONSE TIME SLA応答時間	24 x 7 x 12 hours 24 x 7 x 12 時間	24 x 7 x 8 hours 24 x 7 x 8 時間	24 x 7 x 4 hours 24 x 7 x 4 時間	24 x 7 x 30 minutes* 24 x 7 x 30 分*
DESCRIPTION 内容	Request for advice and project work 助言およびプロジェクト関連作業の要請	Performance of system degraded with workarounds available システムのパフォーマンスは低下するものの、回避策は利用可能	Performance of key components are significantly degraded or key group of users suffering poor performance during significant period 主要要素のパフォーマンスが大幅に低下、または主要なユーザーグループにおいて相当な期間にわたりパフォーマンスが低下	Key component unavailable or key group of users unable to access the VMware. 主要要素の使用不可、または主要なユーザーグループによるVMwareへのアクセス不可

* Direct engagement with a Level 3 engineer will be available within 60 minutes.

* レベル3のエンジニアが60分以内に直接対応いたします。

SERVICE DESCRIPTION

SLA Response Times: This is the number of hours within which PPT will respond to the incident ticket. For example, “4” means a 4-hour response time (for example, 7x24x4). Response time begins when (a) the initial call for service has been received and acknowledged by the PPT Solutions Support Centre and (b) PPT has completed the initial review and confirmed that the request relates to Covered Systems included on the Order Schedule. Customer may choose a response time outside of (slower than) the contracted response time based on its business needs.

*SLA応答時間：*これは、PPTがインシデントチケットに対応する時間数です。例えば、「4」は、応答時間が4時間であることを意味します（例：7 x 24 x 4）。応答時間は、(a) 最初のサービス要請をPPTソリューションサポートセンターが受領および確認し、かつ (b) PPTが初期レビューを完了し、要請が注文書に含まれる対象システムに関連することを確認したときに開始します。お客様は、自らの事業上のニーズに基づき、契約された応答時間ではない（より遅い）応答時間を選択することができます。