

DX 仮想クラウド基盤 Dedicated サービス利用規約

本利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ダイワボウ情報システム株式会社（以下「DIS」といいます。）の提供する「DX 仮想クラウド基盤 Dedicated サービス」（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。本サービスをご利用になる方は、本規約に同意する前に、必ず全文お読み下さいますようお願いいたします。

お客様は、DIS もしくは販売店の指定する方法で利用申込を行うことによって、本規約のすべての条件に同意したものとみなされます。本規約の条件に同意いただけない場合には、利用申込を中止してください。

第1条 定義

1. 「本サービス」とは、VMware株式会社（以下「VMware」といいます。）が提供するクラウドサービスのうち、VMware Cloud™ on AWS、VMware Cloud on AWS 関連サービスおよび付随するサポートを意味します。サービスの仕様等の詳細は DIS が別途提示する「サービスメニュー」にて定めるものとし、お客様は「サービスメニュー」に記載される内容に従い、本サービスを利用するものとします。
2. 「VMware Cloud on AWS 関連サービス」とは VMware Cloud™ on AWS と同時に利用する VMware Aria Operations™ for Logs、VMware HCX®、VMware Cloud Disaster Recovery™を意味します。
3. 「お客様」とは、「iKAZUCHI(雷)」を利用して販売店が発注した本サービスを、販売店より購入し本規約に同意のうえ利用する個人または法人を意味します。
4. 「販売店」とは、DIS へ「iKAZUCHI(雷)」を利用して「本サービス」を発注し、お客様に販売する法人を意味します。
5. 「iKAZUCHI(雷)」とは、DIS が取り扱うソフトウェア（ライセンス商品を含む）、SaaS 商品等サービス型商品の内、DIS が指定する商品を WEB サイト (<https://rs.ikazuchi.biz>) にて発注できるサービスならびに付随するサービスを意味します。
6. 「サービスメニュー」とは、DIS が本サービスの仕様、運用ルールおよび使用方法の詳細を定めるドキュメントを意味します。DIS は本サービスの仕様変更に伴い、サービスメニューの内容を変更することができるものとします。
7. 「ドキュメンテーション」とは、印刷または電子的なフォームによって DIS が作成し、お客様に提供するマニュアルおよびレポートを意味します。
8. 「VMware Cloud Partner Navigator」とは、VMware が提供する Software-as-a-Service (SaaS)、Infrastructure as a Service (IaaS) を利用するためのプラットフォームを意味します。お客様は VMware Cloud Partner Navigator で、VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの利用を開始することができます。

9. 「VMware Cloud Partner Navigator 接続アカウント」とは、VMware Cloud Partner Navigator へ接続するためのアカウントを意味します。
10. 「Organization」とはお客様がVMware Cloud on AWSとVMware Cloud on AWS 関連サービスを利用するために、DISがVMware Cloud Partner Navigator上に設定する領域です。
11. 「サブスクリプション」とは、VMware Cloud™ on AWS、VMware Aria Operations™ for Logs、VMware Cloud Disaster Recovery™の1年または3年分の利用料を前払いで一括購入する方法を意味します。サブスクリプションに含まれない通信、ライセンスなどの費用は従量課金で請求されます。サブスクリプションで一括購入可能な期間は、VMwareによって販売される期間のみとします。
12. 「DIS サポートポータル」とはお客様の問合せの受付を行うWeb型の問合せシステムを意味します。

第2条 業務の委託

1. お客様は運用・管理等を行う本サービス業務を委託し、DISはこれを受託します。
2. 本業務の委託にあたり、DISはDISが保有するVMware Cloud Partner Navigator 接続アカウントを利用して、本サービスの提供に必要な操作を実施します。サービス提供に必要な場合、お客様のOrganizationやVMware Cloud on AWSとVMware Cloud on AWS 関連サービスにアクセスする場合があります。
3. DISによりお客様のOrganizationが削除されるまで、DISはお客様のOrganizationにアクセスすることができます。
4. DISの責任以外でVMware Cloud Partner Navigator 接続アカウントが漏洩した場合、DISは一切の責任を負いません。

第3条 契約

1. お客様が利用申込した本サービスは、お客様とDISとの間で本規約記載の条件に従い契約が成立した場合、お客様はVMware Cloud on AWSとVMware Cloud on AWS 関連サービスをご利用頂けます。また、DISはお客様に対してサービスメニューに定めるサービスを提供します。
2. 本サービスは、お客様がDISもしくは販売店の指定する方法で本サービスを利用申込し、お客様が利用申込時に記載したメールアドレスへDISもしくは販売店がサービス開始の通知を行った時点で契約が成立するものとします。ただし、VMware Cloud on AWSとVMware Cloud on AWS 関連サービスの提供状況や不具合発生時、設定作業日程によってサービス開始日が遅れる場合があります。
3. お客様は本サービスの利用申し込みを行う場合は、<https://www.vmware.com/jp/agreements.html> から確認できる「VMware 一般条項」 「VMware クラウドサービス別紙」およびVMware Cloud on AWSとVMware Cloud

on AWS 関連サービスの「VMWARE CLOUD SERVICES GUIDE」「VMware Service Level Agreements Guide」に同意したうえで、お申込みください。

4. 本サービスの開始する日（以下、「サービス開始日」といいます。）は契約成立日にかかわらず、DIS がお客様に通知する日とします。
5. お客様が第 1 条 11 項に定めた「サブスクリプション」の契約を希望される場合は、DIS もしくは販売店の指定する方法で、申込みを行うものとします。「サブスクリプション」の開始日を指定することはできません。「サブスクリプション」の途中解約はできません。
6. お客様は VMware Cloud Partner Navigator 上で第 1 条 11 項に定めた「サブスクリプション」の契約が可能ですが、VMware Cloud Partner Navigator から契約は行わないでください。VMware Cloud Partner Navigator で、サブスクリプション契約の実行検知を目的として、お客様の Organization へ DIS の VMware Cloud Partner Navigator 接続アカウントを登録いたします。
7. 本サービスの提供に関する DIS の義務は、本条 1 項記載の内容に関する合理的な努力を行うことに限られるものとします。なお、DIS は次の各号のいずれかに該当する事項がある場合には、利用申込を承諾しない場合があります。また、本サービスの契約成立後であっても、次の各号のいずれかに該当する事実が判明した場合には、ただちに本サービスの契約を解除することができるものとします。
 - (1) 本サービスの申込に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
 - (2) お客様が、本サービスの利用料金の支払いを現に怠り、または怠る恐れがあると DIS が判断した場合
 - (3) 本サービスに関わらず DIS が提供する全サービスにおいて、過去に不正利用などにより契約の解除、またはサービスを停止されていることが判明した場合
 - (4) 事由の如何にかかわらず、VMware が VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの利用を承諾しない場合
 - (5) その他本サービスの契約を締結し継続することが、技術上または DIS の業務の遂行上著しい支障があると DIS が判断した場合
8. お客様は、申込時に届け出ていただいたお客様連絡先（氏名、名称、住所もしくは居所、連絡先の電話番号もしくはメールアドレスをいいます。以下同じとします。）に変更があったときは、そのことを速やかに DIS に DIS 所定の方法により届け出ていただきます。
9. DIS は、前項の届出があったときは、その変更のあった事実を証明する書類の提示を求めることがあります。
10. お客様は、前々項の届出を怠ったことにより、DIS が従前のお客様連絡先に宛てて書面等を送付したときは、その書面等が不到達であっても、通常その到達すべきときにお客様が通知内容を了知したものとして扱うことに同意していただきます。
11. お客様が事実と反する届出を行ったことにより、DIS が届出のあったお客様連絡先に

宛てて書面等を送付した場合についても、前項と同様とします。

12. 前2項の場合において、DIS は、その書面等の送付に起因して発生した損害について、一切の責任を負わないものとします。
13. DIS は、お客様連絡先が事実と反しているものと判断したときは、この規約の規定によりお客様に通知等を行う必要がある場合であっても、それらの規定にかかわらず、その通知等を省略できるものとします。

第4条 本サービスの契約の地位の承継

1. 相続又は法人の合併もしくは分割によりお客様の本サービスの契約上の地位の承継があったときは、相続人、合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人又は分割により営業を承継する法人は、DIS 所定の書面にこれを証明する書類を添えて、DIS まで届け出ていただきます。
2. 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうち1人を DIS に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. DIS は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
4. お客様は、第1項の届出を怠った場合には、前条の規定に準じて取り扱うことに同意していただきます。

第5条 利用料金

1. 本サービスの契約が成立した場合、DIS はお客様が利用した本サービスの利用料を DIS が定める基準に基づき算出のうえ販売店に請求します。お客様は販売店が提示する料金とその支払条件に従い本サービスの利用料金全額を支払うものとします。
2. お客様の VMware Cloud Partner Navigator 接続アカウントをお客様または第三者による不正利用によって、VMware Cloud™ on AWS、VMware Cloud on AWS 関連サービスの利用、第1条11項に定めた「サブスクリプション」の契約等が行われた場合も、前項と同様に本サービスの利用料金全額を支払うものとします。
3. DIS が販売店に請求した本サービスの代金をお客様が支払われない場合、DIS はお客様に直接本サービスの利用料金を請求する権利を留保するものとします。
4. VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの提供状況や不具合発生時、設定作業日程によって導入が遅延する場合は別途サービス開始日を変更する場合があります。
5. 本サービスの利用料金を変更する場合、DIS は事前に販売店へメール送信あるいは書面の郵送を行うこととします。

第6条 著作権等

1. 本サービスおよびドキュメンテーションならびにサービスメニューに関する著作権、

ノウハウおよびその他のすべての知的財産権は VMware および DIS に帰属します。

2. お客様は、DIS の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービスを第三者へ賃貸、貸与、販売または譲渡できないものとします。

第7条 保証および責任の限定

1. DIS は、本サービス（ドキュメンテーション、サービスメニューおよび VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの自動的なバージョンアップやプログラム修正による不具合、VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの不具合、VMware Cloud Partner Navigator の不具合、お客様の電子メール未達、ロスト、遅延などを含むがこれに限定されない。本条において以下同様とする。）に関して一切の保証を行わないものとします。また、DIS は、本サービスがお客様の特定の目的に適合することを保証するものではなく、事故および誤用等に起因するお客様の損害につき一切の補償を行いません。
2. 本サービスに起因して利用者もしくはその他の第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関して DIS は一切の責任を負いません。
3. お客様連絡先変更の届出がなされない場合またはその内容に不備がある場合、DIS からお客様への通知、郵送およびその他のコンタクトの不達により生じる不利益ならびに損害については、お客様の責任とします。
4. 本規約のもとで、理由の如何を問わず DIS がお客様またはその他の第三者に対して負担する責任の総額は、お客様が損害を生じる直前の 3 カ月間に本規約のもとでお客様が実際に支払われたサービス利用料の 3 カ月分相当額を上限とします。第1条11項で定めた「サブスクリプション」で支払われた利用料は、その費用の 3 カ月相当を上限とします

第8条 守秘義務

1. お客様は、（1）本規約記載の内容、および（2）本規約および本サービスの利用に関連して知り得た情報（本サービスに関連する電話番号、ファックス番号、メールアドレス、ドキュメンテーションならびにコンピュータネットワークを介して提供される情報内容を含みます）につき、DIS の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとし、かつ、本規約における義務の履行または権利の行使に必要な場合を除き方法を問わず利用しないものとします。ただし、国家機関の命令による開示等正当なる事由に基づき開示する場合はこの限りではありませんが、その場合は DIS に対して速やかに事前の通知を行うものとします。
2. 前項に関わらず、以下各号に定める事項については前項の適用を受けないものとします。
 - （1）開示を受けたときに既に公知である情報
 - （2）開示を受けた後、自己の責によらず公知となった情報

- (3) 開示を受ける前から、自己が適法に保有している情報
- (4) 第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した情報
- (5) DIS の機密情報を使用または参照することなく独自に開発した情報

第9条 監査権

DIS は、お客様による本規約の遵守を確認する目的で、事前通知のうえ、DIS の負担によりお客様に対して監査を行う権利を有するものとします。

第10条 提供中止

1. DIS は、以下の場合、お客様へ事前の通知を行うことなく本サービスの提供を中止することがあります。
 - (1) システムの保守を定期的にもしくは緊急にて行うとき
 - (2) インターネットを含むネットワークの障害、火災もしくは停電等の不可抗力、または、第三者による妨害等によりシステムの運用が困難になったとき
 - (3) 天災またはこれに類する事由により、システムの運用ができなくなったとき
 - (4) お客様もしくは販売店からの本サービスの利用料金の支払いが滞ったとき
 - (5) お客様の所在が不明であるとき
 - (6) 上記以外の緊急事態により、DIS がシステムを停止する必要があると判断するとき
 - (7) VMware の意向にて、契約した VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスのサービス提供またはメーカーサポート期間が終了したとき
2. DIS は前項に基づく本サービスの提供の中止によって生じたお客様および第三者の損害につき、一切の責任を負いません。

第11条 解約

1. お客様は DIS 所定の方法により、契約終了日の15日前までに本サービスの契約更新の解約を申し入れることができます。この場合、DIS に通知があった月の末日を以て契約は終了するものとします。
2. お客様は契約終了後も契約期間中に利用したサービス利用料を販売店の請求に基づき支払をするものとします。
3. 本サービスの解約を希望される場合は、本サービスで利用した全てのリソースを削除した後に DIS サポートセンターへ申し出るものとします。
4. 本サービスの解約が成立した場合、お客様の Organization は削除されます。削除された Organization を復旧することはできません。
5. DIS は事由の如何を問わず、DIS が受け取り済みの本サービスの利用料金はお客様に返金することはないものとします。
6. お客様が一度契約を終了した後に再契約を行う際は、新規で契約を行う必要があります。

す。その場合、契約終了前にお客様が利用していた環境を再度利用することはできません。

第12条 契約の解除

1. お客様が本規約に違反した場合、お客様は、本規約に基づく本サービスの利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS に対して直ちにその料金その他の債務を弁済しなければならいものとします。かつ、DIS はお客様への通知をすることなく、本サービスの契約を解除することができるものとします。その場合、本サービスの契約は規約違反の状態の発生と同時に終了するものとします。
2. 前項に定める他、お客様が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロもしくは特殊知能暴力団等その他これらに準じる者（以下、「暴力団等」といいます）に該当する、または次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、お客様は、本規約に基づく本サービスの利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS はお客様への通知をすることなく、本サービスの契約を解除することができるものとします。その場合、本サービスの契約は同時に終了するものとします。
 - (1) 暴力団等が経営を支配しているまたは経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
 - (2) 自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団等を利用していると認められる関係を有すること
 - (3) 暴力団等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
 - (4) 役員または経営に実質的に関与している者が、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること
3. お客様が次の各号のいずれかに該当することが判明した場合、DIS からお客様への通知をすることなく、お客様は、本規約に基づく本サービスの利用料金その他の債務の全てについて、当然に期限の利益を失い、DIS に対して直ちにその料金その他の債務を弁済しなければならないものとします。かつ、DIS はお客様への通知をすることなく、本サービスの契約を解除することができるものとします。その場合、本サービスの契約は規約違反の状態の発生と同時に終了するものとします。
 - (1) DIS への申告、届出内容に虚偽があった場合
 - (2) お客様がその負担すべき債務の全部又は一部について不完全履行もしくは履行遅滞に陥ったとき。
 - (3) 第10条の規定により本サービスを停止されたお客様が、その原因たる事実を解消しない場合
 - (4) お客様が、破産法、民事再生法又は会社更生法の適用の申立、その他これらに

類する事由が生じたを知った場合

(5) 本規約に違反した場合

(6) 事由の如何を問わず、DIS が本サービスの提供を取りやめた場合

(7) その他、お客様として不適切と DIS が判断した場合

4. DIS は契約期間中であっても、お客様に対する 1 カ月前の通知により本サービスの契約の一部または全部を終了させることができるものとします。
5. 前各項にかかわらず、DIS は DIS の都合によりお客様に対する本サービスを終了することがあり、DIS が本サービスを終了した場合、DIS はお客様に対する本サービスを提供する義務を負わず、終了および終了の連絡遅延によりお客様に生じた損害についてもその責任を負わないものとします。なお、終了時は DIS が配信する Web ページによりご案内いたします。

第 13 条 更新

1. 本サービスの契約は毎月の自動更新となります。

第 14 条 再委託

DIS は、保守、サポートの実施をその裁量により第三者に再委託できるものとします。

DIS は、再委託先に対し、本利用規約に基づく DIS の義務を遵守させるものとします。

第 15 条 個人情報の取り扱いについて

1. お客様は、DIS がお客様に関する以下の個人情報（変更後の情報を含みます。以下、「個人情報」といいます。）につき必要な保護措置を講じたうえで収集、利用し、同社が定める相当な期間保有することに同意します。
 - (1) 氏名、会社名、住所、電話番号、メールアドレス等、お客様が第 3 条 1 項または 2 項に基づき届け出た事項
 - (2) VMware Cloud Partner Navigator で取得できるお客様のアカウント情報
 - (3) 購入サービス、ユーザー登録日、契約の更新状況等、お客様と DIS との本サービスの契約にかかわる事項
 - (4) お客様から提出された問合せ内容等
2. お客様は DIS が、以下の目的のために個人情報を利用することに同意します。
 - (1) お客様との売買契約、保守契約および業務委託契約などの各種契約の履行のため
 - (2) 当社の取扱商品または当社が提供するサポート、サービスの品質向上のため
 - (3) 当社が主催するセミナー、当社の取扱商品、当社が提供するサポート、サービスまたは情報技術に関するご案内をお客様へ送付するため
 - (4) お客様へ販売した取扱商品のサポート、メンテナンスを実施させて頂くため

- (5) お客様へ新たな取扱商品や各種キャンペーンのご案内を送付するため
3. お客様は、DIS が前項の各行為を実施するにあたり、同社の子会社および関連会社、販売店ならびに代行業者に対して本条第1項所定の個人情報を提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合があることに同意します。尚、当該個人情報を同社の子会社および関連会社、販売店ならびに代行業者に対して提供、もしくは、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合には、適切な安全管理措置を講じた上で、電子メール、記憶媒体などの送付により行います。
 4. お客様は、DIS に対し、自己に関する客観的な事実に基づく個人情報に限り、開示するよう請求することができるものとします。なお、開示請求にあたっては、別途 DIS が定める手続が必要となります。開示請求により万一個人情報の内容が不正確または誤りであることが判明した場合、DIS は速やかに当該個人情報の訂正もしくは一部削除に応じるものとします。
 5. 前項にかかわらず、以下のいずれかに該当する情報については、DIS は開示の義務を負わないものとします。
 - (1) DIS または第三者の営業秘密またはノウハウに属する情報
 - (2) 保有期間を経過し、現に DIS が利用していない情報
 - (3) 個人に対する評価、分類、区分に関する情報
 - (4) DIS 内部の業務に基づき記録される情報であって、これが開示されると業務の適正な実施に著しい支障をきたす恐れがあると同社が判断した情報
 6. お客様は、DIS が本条2項に記載される目的のために個人情報を利用することにつき停止および第三者への提供の停止の申し出を行うことができるものとし（但し、法令等に定めがある場合を除く）、同社は当該申し出を受けた場合利用停止の措置を講じるものとします。ただし、サポート、サービスの提供または更新案内等、業務上必要な通知に同封または併記される製品案内、通知等についてはこの限りではありません。
 7. お客様は、本サービスの契約が終了するかまたは解除された場合であっても、その理由の如何を問わず本条1項に基づきユーザー登録を行った事実に関する個人情報がDISにより一定期間利用されることに同意します。
 8. お客様が本条にご同意いただけない場合、本サービスに関する一部もしくは全部のサービス提供等を受けられない場合があります。

第16条 一般条項

1. 本規約は、本サービスの利用に関し、本サービスの契約の締結以前にお客様と DIS との間になされたすべての取り決めに優先して適用されます。
2. DIS は本規約につき、WEBサイト
(<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/tss/dx-cloud/support.html>) 上のページにおいて同WEBサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。
3. DIS が本規約を変更する場合、効力発生日の30日前までに、本規約を変更する旨、

変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のWEBサイト上のページへの掲載その他の方法によりお客様に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

4. 第6条および第8条の各定めは、本規約が解除、期間の満了またはその他事由によって終了したときであってもなおその効力を有するものとします。
5. 本規約は、日本国法に準拠するものとします。本規約に起因する紛争の解決については、大阪地方裁判所が第一審としての専属的管轄権を有するものとします。

【サービスメニュー】

1. サービス内容

本サービスは、VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスを従量課金で利用可能にし、そのサポートを提供するサービスです。本サービスの提供は日本国内に限られ、対応可能な言語は日本語となります。サービスには以下の内容が含まれます。

利用料金	サービス名	提供サービス
従量課金	DX 仮想クラウド基盤 Dedicated	・ VMware Cloud™ on AWS ・ VMware Aria Operations™ for Logs ・ VMware HCX® ・ VMware Cloud Disaster Recovery™ の利用
月額	DIS サポートセンター窓口	・ DX 仮想クラウド基盤 Dedicated の 問合せ対応と障害受付 ・ VMware のメンテナンス・障害通知 ・ VMware Aria Operations™ for Logs の DIS 指定アラートへの対応

※DIS サポートセンター窓口費用は月額とし、当月 1 日～末日までの費用を翌々に請求するものとします。契約した月のサポート費用は無償となります。本サービスの利用料が発生していない場合も、契約期間中はサポート費用が発生します。

※従量課金のサービス利用料は、当月 4 日から翌月 3 日までの利用料を翌々に請求します。タイムゾーンは PST で計算されます。Microsoft Services Provider License Agreement（以下「SPLA」といいます。）で提供される Microsoft Windows Server と Microsoft SQL Server 利用料は利用開始日、終了日に関わらず 1 カ月分の費用が請求されます。なお、当月 4 日から翌月 3 日を 1 カ月とします。

※SPLA で提供されるマイクロソフトのライセンス（Microsoft WindowsServer・Microsoft SQL Server）に関するサポートは対象外となります。

※本サービスの利用開始には、VMware Cloud Partner Navigator 接続アカウントと Amazon Web Services のアカウントが必要です。

(1) 問合せ対応

DIS サポートポータル・電話で VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスに関する問合せを、メーカー公開情報およびドキュメントを元に回答いたします。また、必要に応じて、VMware に確認し回答をいたします。問合せ内容は本サービスで提供される VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの内容に限定されます。

※問合せの内容が、お客様が閲覧可能なマニュアルに記載されている場合、マニュアル記載箇所のご案内にて回答とさせていただきます。

※推奨設定等のアドバイザリーや設定代行は含まれません。

※環境構築のサポートが必要な場合は別途有償の構築サービスをご利用ください。

※お問合せには DIS サポートポータルアカウントが必要です。

(2) 障害受付

DIS サポートポータル・電話で VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスの障害受付をします。被疑箇所が VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービスにある場合は、VMware のエスカレーションをします。

※お客様側の環境（インターネット回線、NW、端末不具合等）に起因する障害は対応対象外となります。

※お問合せには DIS サポートポータルアカウントが必要です。

※オンプレミス環境、Amazon Web Services 環境における不具合の場合は切り分け対応までとします。VMware Cloud on AWS と VMware Cloud on AWS 関連サービス以外が原因の不具合と思われる場合は、お客様から各メーカー窓口へ直接問合せをお願いします。

(3) VMware Aria Operations™ for Logs のアラートへの対応

VMware Aria Operations™ for Logs のアラート通知先に DIS サポートセンターを含めることでアラートへの対応をします。アラートを受信した場合、お客様への連絡と障害の切り分けを実施します。被疑箇所が VMware Cloud on AWS の場合、VMware のエスカレーションを行います。

対応するアラートは下記に限定します。

コンテンツバック	アラート	説明
VMware - Audit Events for VMware Cloud on AWS	Audit Events for VMware Cloud on AWS User Session Bad Username	ユーザーセッションでの不正ユーザー名
	Audit Events for VMware Cloud on AWS User Session Failed Login	ユーザーセッションでのログイン失敗
Audit Events for VMware Cloud SDDC	Audit Events for VMware Cloud SDDC Bad Username Session Alert	不正ユーザー名セッション
	Audit Events for VMware Cloud SDDC Host Connection Lost Alert	ホスト接続喪失
	Audit Events for VMware Cloud SDDC Host Disconnected Alert	ホスト切断
	Audit Events for VMware Cloud SDDC Host Shut Down Alert	ホストシャットダウン

※アラート通知をするためには、VMware Aria Operations™ for Logs のサービスをお客様負担でご利用頂く必要があります。

※アラートの通知先に DIS サポートセンターを含めて頂ける場合に、本項の対応を提供いたします。

※別途有償の構築サービスをご利用されない場合、VMware Aria Operations™ for Logs のアラート設定はお客様にて実施頂く必要があります。

2. サービス提供時間

(1)	DIS サポートポータル・電話での問合せと 障害の受付	DIS 営業日の 月曜日～金曜日 9:00～18:00
(2)	VMware Aria Operations™ for Logs の アラートの受付と対応	DIS 営業日の 月曜日～金曜日 9:00～18:00

制定日：2023年11月17日

ダイワボウ情報システム株式会社