SoftBank for Biz

ホワイトクラウド ASPIRE

サービス説明書

Version 8.6

2024 年 2 月 19 日

ソフトバンク株式会社

目　次

はじめに 4

1. ホワイトクラウド ASPIREの提供領域 6

2. 本サービスのメニュー体系 7

3. 基本サービス 8

3.1. 契約リソース 10
3.2. セルフポータルサイト 16
3.3. ストレージ 20
3.4. ネットワーク 22
3.5. バックアップ・リストア 24
3.6. ゲストOS及びアプリケーションの構成 26

4. ネットワークオプション 28

4.1. インターネット接続(無償提供) 28
4.2. インターネット接続追加 31
4.3. グローバルIPアドレス追加 32
4.4. ファイアウォールリソース拡張 33
4.5. 他サービス接続用L2セグメント追加 34
4.6. ファイアウォール接続 36
4.7. 構内ケーブル接続冗長・増速 38
4.8. 専用型ロードバランサ (Netwiser VE) 40

5. ライセンスオプション 42

5.1. Microsoft SPLAライセンス 42
5.2. RHELサブスクリプションライセンス 48

6. アドバンストモニタリング 51

6.1. ご利用条件 51
6.2. 監視項目 53
6.3. 監視対象のゲストOS要件 54
6.4. 監視仕様 56
6.5. お申込み前のお客様作業 62

7. モニタリング（Mackerel） 63

7.1. ご利用条件 63
7.2. システム要件・仕様 66

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

8. VMインポートサービス 67
8.1. インポート作業の流れ 67
8.2. 仮想マシン条件 68
8.3. 費用 70
9. Cloud One Workload Security 71
9.1. ご利用条件 71
9.2. 障害・メンテナンス通知 72
9.3. システム仕様 72
10.アンチウイルスの提供内容 75
10.1. ご利用条件 75
10.2. システム仕様 77
11.Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE 79
11.1. ご利用条件 79
11.2. システム仕様 80
11.3. 障害・メンテナンス通知 81
12.課金方式および契約期間 82
12.1. 従量課金 82
12.2. 月額固定 83
13.サポート 85
13.1. サポート内容 85
13.2. サポート窓口 87
13.3. 受付窓口 89
13.4. 品質保証制度 91
13.5. セキュリティインシデント通知 93
14.データ保護 93
15.免責事項 94
Appendix 95
改訂履歴 96
別紙1. 本サービスにおける上限値一覧 100
別紙2. エンドユーザーライセンス条項 102

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

はじめに

この章では、本書の記載内容について説明します。

本書の位置付け

本サービス説明書は、ソフトバンク株式会社(以下「当社」という)が提供するホワイトクラウドASPIRE(以下「本サービス」という)の利用に関する説明書です。別に定める「ホワイトクラウドASPIRE利用規約」(以下「利用規約」という)に基づきご提供する本サービスについてその内容を示すものです。お客様が利用規約に同意する事によって、本説明書の内容に同意したものと判断しますので、ご了承ください。

本書内の記号

本書で使用している記号には、以下のような意味があります。

重要	要件を満たさないとサービスを利用できない事柄、知らないとお客様の不利益となる情報など、注意していただきたい重要なことを記載しています。
補足	知っていると便利な情報や、補足情報などを記載しています。
参照	関連情報の参照先を示しています。

本書の変更

当社は予告なく本説明書を変更することがありますのでご了承ください。

商標

本書に掲載されているソフトウェアおよび周辺機器の名称は、各メーカーの商標または登録商標です。

著作権

本書の著作権はソフトバンク株式会社に帰属します。事前に当社の許可を受けずに、複製、公衆送信、改変、切除、お客様のウェブサイトへの転載等の行為は著作権法により禁止されています。本書に含まれる全ての情報は、本サービスをご利用いただくことを目的とします。事前の当社による許可がない限り、本情報の全て若しくはその一部の第三者への開示および転用を禁じます。

運営主体

本サービスの運営主体は以下の通りです。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

法人番号： 9010401052465

商号又は名称: ソフトバンク株式会社

本店又は主たる事務所の所在地: 東京都港区海岸１丁目７番１号

参考（国税庁 法人番号公表サイト）：https://www.houjin-bangou.nta.go.jp/henkorireki-johoto.html?selHouzinNo=9010401052465

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

1. ホワイトクラウド ASPIREの提供領域

ホワイトクラウド ASPIRE（アスパイア）は、ソフトバンクが運営、提供するクラウドサービス(IaaS)です。

IaaSとはInfrastructure as a Serviceの略称で、ソフトバンクが管理する物理設備(DCファシリティ、ネットワーク設備、ストレージ設備、サーバ等)のシステムリソースをネットワーク経由してお客さまに提供します。お客さまはIaaSで提供されたシステムリソースの上で、OSやアプリケーションを自由に構築、運用することが可能となります。

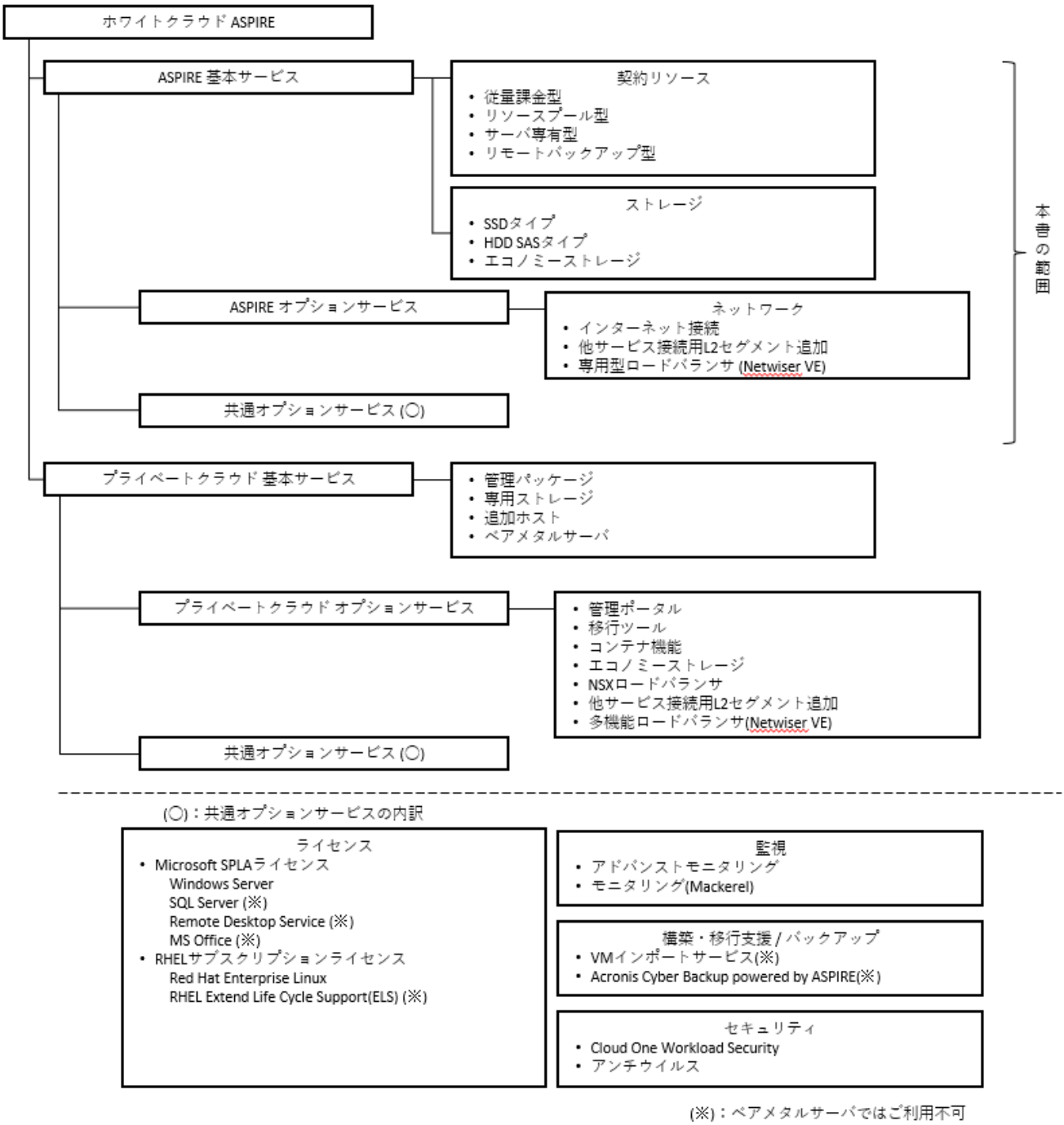
以下に、ASPIREが提供する機能レイヤを明示します。

※本サービスでご提供する「OS」とは、未セットアップ状態のOSイメージであり、それらのセットアップを含むすべての運用管理はサービス提供外となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

2. 本サービスのメニュー体系

本サービスのメニュー体系は以下の通りです。



Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3. 基本サービス

1つの契約で仮想的なデータセンター環境(以下「テナント」という)を1つ提供します[1]。テナントには1つ、または複数の契約リソース(後述)が含まれ、お客様はその契約リソースを用いて仮想マシンを構築・運用します。お客様管理者はインターネット上にあるポータルサイトからテナントの操作、管理することが可能です。

契約リソース

仮想マシンを作成するためのCPU、メモリ、ストレージのリソースを「従量課金型」、「リソースプール型」、「サーバ専有型」、「サーバ専有型V2」[2]、「リモートバックアップ型」からいずれか、または複数を選択します。

参照 「契約リソース」

セルフポータルサイト

お客様管理者はインターネット上のポータルサイト(セルフポータルサイト)にてテナントの管理を行います。セルフポータルサイトにログインするための管理者アカウントとログインURLはサービス開通時に通知します。

参照 「セルフポータルサイト」

法人テクニカルサポートWeb

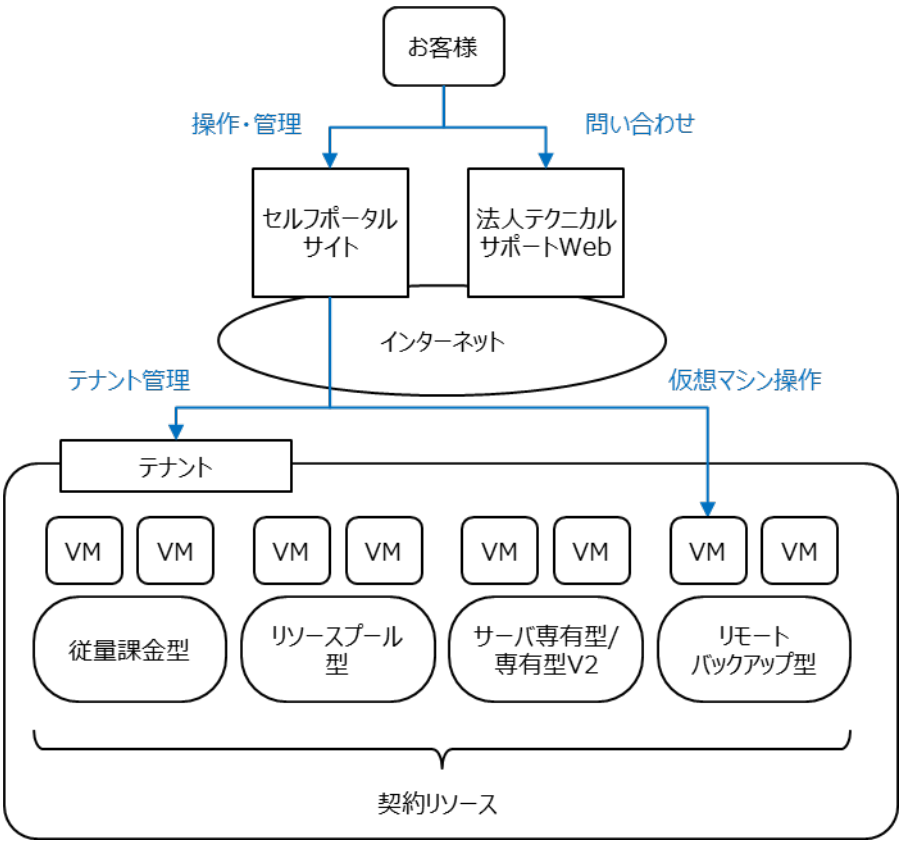
お客様からのサービスに関する一般的なお問合せ、障害に関する問い合わせは法人テクニカルサポートWebを通して行います。また、当社からのメンテナンス通知も同様に、法人テクニカルサポートWebを通して行います。法人テクニカルサポートWebにログインするための管理者アカウントとログインURLはサービス開通時に通知します。

参照 「法人テクニカルサポートWeb」

[1] 同一のお客様にてご請求先を複数に分ける場合は契約を分けてのお申込みが必要です。

[2] 2022年6月1日より新規申込は受けられません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.



Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.1. 契約リソース

仮想マシンに割り当てるシステムリソースは仮想マシン台数単位の提供や、システムリソースをプールという単位で割り当てる方法があります。他にもお客様専用の物理サーバ単位で割り当てる方法など、複数の割り当て方式があります。

従量課金型

CPU、メモリ、ストレージ(SSDタイプ)の各リソースについて任意のスペックで、必要な台数分、オンデマンドで作成します。任意に設定したシステムスペックの仮想マシンを1時間単位で利用します。

■ 課金方法

時間従量課金

1時間単位で課金

1時間未満は切上げ

新規開通月より課金開始

毎月25日締め(前月26日から当月25日までを翌月初に請求)

■ 最低利用期間

新規開通月含む2か月間

補足 メモリ容量が1GBより小さいサイズは1GBに切り上げとなります。

リソースプール型

ご契約サイズ分のCPU、メモリ、ストレージリソースをリソースプールとしてテナントに割り当てます。それぞれのシステムリソースを切り出して仮想マシンに割り当て仮想マシンを作成します。リソースプールにはそれぞれのリソース毎に定義された予約量があるため、安定したパフォーマンスを得ることができます。

リソースプールは契約内容に応じて当社にて作成、変更します。変更時はリソースプールのサイズ変更となるため、仮想マシンの停止は伴いません。

■ 課金方法

月額固定

■ 最低利用期間

新規開通月含む2か月間

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

補足 設備収容状況上、リソースプールの拡張ができずに別のリソースプールを追加作成いただく場合があります。リソースプールが分かれても同一のネットワークセグメントの利用は可能となります。

サーバ専有型およびサーバ専有型V2

お客様専用の物理サーバ(CPU、メモリ)を提供します。お客様専用のCPU、メモリリソースとなるため、最も安定したパフォーマンスをご利用いただくことが可能な契約リソースとなります。ゲストOS上で稼働するアプリケーションのライセンスポリシーの制限により、物理サーバがお客様専有である必要がある場合などにも対応します。

補足 ネットワークおよびストレージは共有設備となります。

■ **課金方法**

月額固定

■ **申込単位**

物理サーバ単位

重要 HAサーバが最低1台必要となります。

■ **最低利用期間**

新規開通月含む2か月間

■ **提供リソース**

カッコ内はオーバーヘッドを除いた利用可能リソース

<サーバ専有型> 2CPU 8コア 2ソケット

CPU：57.6GHz（45GHz） / メモリ：256GB（230GB）

<サーバ専有型V2> 4CPU 10コア 4ソケット(2022年6月より新規受付停止)

CPU：95.9GHz（80GHz） / メモリ：256GB（240GB）

補足 利用可能リソースは、システム基盤のソフトウェアバージョンの変更などの運用上の理由で、変動する可能性があります。

リモートバックアップ型

前述の「リソースプール型」と同様の機能に加え、契約サイトのストレージデータをリモートサイトにコピーし、BCDR対策を実現します。ストレージはバックアップデータがリモートサイトに保存される「リ

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

モートバックアップタイプ」とリモートサイトのバックアップデータから仮想マシンの構築が可能な「DRタイプ」があります。

ローカルサイト(例えば東日本サイト)でDRタイプのストレージを選択した場合、リモートサイト(西日本サイト)でのリストア用リソース(CPU、メモリ、ストレージ)のご契約が必要です。その際、ローカルサイトの契約容量がリモートサイトの上限となります。

■ リモートバックアップタイプ

バックアップ方式はローカルサイトへのスナップショットとなり、バックアップデータはリモートサイトにもコピーされます。ローカルバックアップされたデータは、通常24時間以内にリモートサイトにもコピーされますがデータ量やネットワーク状態により24時間を超える場合もあります。

バックアップ取得タイミングは、初期設定含めセルフポータルサイトからAM1時台~AM7時台5つのパターンかから選択、設定します。

リモートサイトにコピーされたバックアップデータからのリストアは、ローカルサイトのバックアップデータが異常と判断された場合に限り、当社にて実施します。

課金方法

月額固定

申込単位

契約容量 1GB単位 (最小50GBから)

バックアップ世代

1世代、7世代

最低利用期間

新規開通月含む2か月間

■ DRタイプ

バックアップ方式は「リモートバックアップタイプ」と同様となります。RPO（復旧時点目標）は4時間となります。ローカルバックアップされたデータは、通常2時間以内に遠隔地にもコピーされますが、データ量やネットワーク状態により2時間を超える場合もあります。

バックアップは2時間毎に実施され7日分のバックアップデータを保管します。

バックアップ取得タイミングは、2時間毎の偶数時台となります。

リモートサイトでバックアップデータから仮想マシン作成する際に、それが接続するためのネットワーク環境はお客様にて必要に応じリモートサイトで事前に構築します。

重要 DR用リソースはDR元のリソース数を上限とし、必要なリソースをご契約ください。バックアップサイトのリソース量を縮小しての申し込みも可能となりますが、切り替え後のパフォーマンスも含めたリハーサルの実施をお勧めします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

申込単位

契約容量 1GB単位 (最小50GBから)

課金単位

月額固定

バックアップ世代

7世代

最低利用期間

新規開通月含む2か月間

重要 バックアップサイト側のリソースお申込みも必要となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

仮想マシンスペック

契約リソース上に作成された仮想マシンのシステムスペックとなります。

	従量課金型	リソースプール型	サーバ専有型/v2	リモートバックアップ型
CPU				
仮想マシン当たり割り当て単位	1vCPU			
仮想マシン当たり割り当て上限	1～16vCPU			
1vCPU 当たり最大スペック	3.6GHz 相当 [3]			
CPU リソース割り当て予約 [4]	0% ベストエフォート	50%	100% 物理サーバ専有	50%
仮想マシンリソースの変更	仮想マシンの停止を伴わず、お客様にて実施可能 [5]			
メモリ				
仮想マシン当たり割り当て単位	1MB 又は 1GB 単位			
仮想マシン当たり割り当て上限	1MB～128GB			
仮想マシン当たり割り当て予約	100%		100% 物理サーバ専有	100%
仮想マシンリソースの変更	仮想マシンの停止を伴わず、お客様にて実施可能			
ストレージ				
ストレージ種別と最小割り当て容量				
SSD タイプ	1GB	50GB	100GB	50GB[6]

[3] 以下の日付以前の申し込みは2.4GHzでの提供となります。
東日本サイト(~2022年5月31日)、西日本サイト(~2023年2月28日)
該当のご契約に関しては、別途ご連絡済みのアップグレード作業(2022年4月~順次実行中)が完了次第、3.6GHzでの提供となります。

[4] リソースプール型、リモートバックアップ型は仮想マシン毎の予約ではくリソースプールへの割り当てとなります。

[5] CPU、メモリのホットアドについては、事前にセルフポータル上の仮想マシンのプロパティにて有効化の設定が必要になります。また、ゲストOSがホットアドに対応している必要がありますので、OS、バージョンの対応可否をご確認ください。ホットアド対応のOS・バージョン情報については、ヴイエムウェア社のサイトにて公開されております。「外部リンク：Guest OS Compatibility Guide」

[6] リモートバックアップタイプは「バックアップ1世代、7世代」、DRタイプは「バックアップ7世代」からの選択となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

		従量課金型	リソースプール型	サーバ専有型/v2	リモートバックアップ型
	HDD SAS タイプ	1GB	50GB	100GB	50GB
	エコノミーストレージ	利用不可	500GB	500GB	利用不可
仮想マシン当たり割り当て単位		1GB 単位			
仮想マシン 1 ディスク当たり割り当て上限 [7]		2,000GB			
仮想マシン当たり割り当て上限					
	SSD タイプ	8,000GB			
	エコノミーストレージ	利用不可	16,000GB		利用不可
テナント当たり割り当て上限 [8]		6,000GB[9]	契約ストレージサイズに準拠		
NIC					
仮想マシン当たりの上限		10 つ			

補足 全ての契約リソースにおいて、仮想マシンに割り当てるCPU、メモリなどのシステム性能については、その上限値を保証するものではありません。

重要 従量課金型以外の契約の場合、仮想マシン制御用に割当されるメモリ分として割当メモリの約10%が追加消費されるため、その分も考慮の上ご契約ください。

[7] 仮想マシンに2,000GB以上の容量を持たせる場合は複数のディスク構成としていただく必要があります。最大で8,000GBまで拡張可能です。

[8] ストレージ容量の上限は、プライベートカタログで使用する容量と仮想マシンで使用する容量の合算値になります。

[9] 標準(バックアップ無し)、バックアップ1世代、バックアップ7世代の3種類があり、それぞれ2,000GBまで設定可能

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.2. セルフポータルサイト

お客様管理者は仮想マシンの作成からネットワークの構成まですべてのテナントに関する様々なオペレーションを、セルフポータルサイトにて一元的に管理します。

ダッシュボード

お客様のご契約リソースの割り当て容量や使用状況の表示がされます。

仮想マシングループの構成

複数の仮想マシンを格納する仮想マシングループの作成、変更、コピー[10]、起動、停止、削除、共有、および契約リソース間での移動を行います。仮想マシングループの移動には仮想マシングループの停止が必要となります。

仮想マシングループネットワークの構成

仮想マシングループ内に仮想マシンが接続するためのL2セグメントを作成します。

仮想マシングループEdgeの構成

仮想マシングループネットワークと他のネットワークとの境界に設置するゲートウェイ機能を構成します。仮想マシングループEdgeは、DHCP、NAT、ファイアウォールなどの機能により通信の制御を行います。

仮想マシンの作成・操作

カタログ内にあるインストールメディア(ISOイメージ)もしくはテンプレートより、仮想マシンを作成することが可能です。また、作成した仮想マシンの変更、コピー、削除、仮想マシングループ間の移動、起動、停止、コンソール操作、VMware Toolsのインストール、および仮想マシン単位のスナップショットの取得が可能です。仮想マシンの移動は同一契約リソース内の場合のみオンライン移動が可能です。

補足　仮想マシングのスナップショットは、ご契約のストレージ容量を消費します。

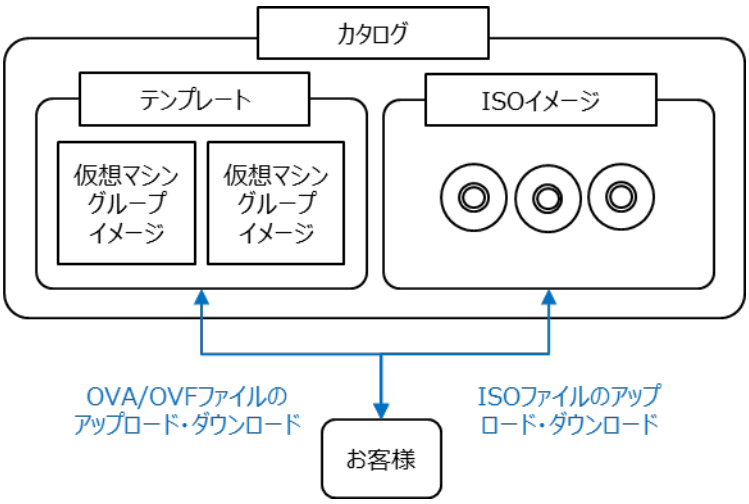
重要　エコノミーストレージタイプの追加ディスクを保持する仮想マシンでは、スナップショット機能は利用できません。

[10]コピー機能で複製したデータはその完全性を保証するものではありません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

カタログの利用

ゲストOSインストールメディアなどのISOイメージ、およびテンプレートを格納するための領域としてカタログを使用します。カタログはお客様のテナント内でのみ使用可能となります。



お客様がテナント内で利用するカタログ(プライベートカタログ)以外にも当社が提供するカタログがあります。

- **公開カタログ**

  当社が提供するゲストOSのインストールメディア(ISOイメージ)、および仮想マシンのテンプレートを格納するカタログ。すべてのお客様が参照可能。

- **限定公開カタログ**

  限定されたお客様に対して当社がISOイメージやテンプレートを提供するためのカタログ。

重要 カタログに作成されたテンプレートおよびISOイメージのサイズに応じて、契約のストレージリソースを消費します[11]。

補足 カタログ内に保存されているCD/DVD ISOメディアや仮想マシンテンプレートはマウント、またはデプロイするリソースプールと同一のリソースプールに格納されている必要があります。

作成済みのISOメディアや仮想マシンテンプレートを異なるリソースプールにてご利用になる場合には、該当のリソースプールに移動またはコピーしてご使用ください[12]。

[11] 従量課金型のみ契約の場合はテンプレート、ISOイメージ毎にストレージ分の課金が発生します。

[12] 従量課金型のみ契約の場合はテンプレート、ISOイメージ毎にストレージ分の課金が発生します。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

テンプレートの利用

仮想マシングループからテンプレートとして任意の契約リソースへ作成できます。テンプレートをもとに、仮想マシンを作成します。

OVF/OVAファイルのアップロード

お客様サイトにある仮想マシンイメージ(OVF/OVA)のアップロードとそれを用いた仮想マシンの作成が可能です。

補足　本サービスで対応している仮想マシンのハードウェアバージョンは7から11までです。

ISOイメージの利用

ゲストOSをインストールするためのインストールメディアをカタログにアップロード可能です。利用可能なイメージファイルはISOファイル形式となります。

タスク・イベント一覧

テナントや仮想マシンなどに関する実行タスクや、イベントログの一覧を表示、確認します。

パフォーマンス管理

仮想マシン、契約リソース、Edgeゲートウェイのパフォーマンスの表示や、システムリソースの閾値を設定することでアラート通知を行います。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

ユーザ管理

お客様のテナントを管理するユーザの作成、削除、有効化、無効化します。各ユーザに対して、以下のロール(権限)の割り当てが可能です。

ロール	ユーザ	ユーザ管理者
仮想マシンの作成・削除・移動・パワーオン/オフ・リセット・シャットダウン	○	○
仮想マシングループの追加・コピー・移動・削除	○	○
スナップショットの作成・削除・戻し	○	○
タスク・イベントログの確認	○	○
仮想マシンのパフォーマンスの確認	○	○
お客様ご契約リソースの管理、ユーザ管理、システム設定	—	○
送信元 IP アドレス制限の設定 (最大 10 件まで)	—	○

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.3. ストレージ

ストレージにはシステム起動領域と追加ディスクの両方にて利用可能な「SSDタイプ」もしくは「HDD SASタイプ[13]」と、追加ディスクとしてのみ利用可能な「エコノミーストレージ タイプ」があります。各ストレージ容量をリソースプールとして提供し、容量に応じた課金が発生します[14]。契約リソースが従量課金型の場合は仮想マシン単位でストレージを割り当てます。ストレージの種別は「SSDタイプ」の選択のみとなり、最小単位は1GBとなります。

なお、ストレージのIOPS性能はベストエフォートでの提供となります。お客様のご利用状況によっては当社にて上限値を設定いたします。

重要
- 仮想マシン用に作成したディスクサイズの拡張は可能ですが、縮小は不可となります。
- 1契約で複数のサーバリソース（リソースプール型、サーバ専有型、従量課金型、リモートバックアップ型）をご契約の場合、ストレージリソースの共有はできません。サーバリソースごとにストレージリソースをお申込みください。

SSDタイプ、HDD SASタイプ

バックアップ無し、有り(1世代・7世代)を提供します。契約リソースごとの条件は下記となります。

■ **課金方法**

従量課金型	：1時間単位（1時間未満は切上げ）
リソースプール型	：月額固定[12]
サーバ専有型	：月額固定[12]

■ **課金対象**

従量課金型	：使用量（仮想マシン、カタログ、スナップショット）
リソースプール型	：契約サイズ
サーバ専有型	：契約サイズ

■ **申込単位**

従量課金型	：1GB単位
リソースプール型	：1GB単位 (最小50GBから)
サーバ専有型	：100GB単位

[13] HDD SASタイプは新規受付停止中となります。

[14] 複数の契約リソースで一つのストレージタイプを共用することはできません。それぞれに必要なストレージタイプの容量を割り当てる必要があります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■ **最低利用期間**

新規開通月含む2か月間

エコノミーストレージタイプ

バックアップ無し、有り(1世代・7世代)を500GB単位で選択します。大量データの読込／書込を行った場合(仮想マシンコピー、カタログへのアップロード等を含む)に自動でスループット制御を行います。

本ストレージ機能を構成するシステムは冗長構成となっていますが、障害もしくはメンテナンス作業時に、1分程度の切り替えのためのIO待ち状態が発生する場合があります。

重要
- 追加ディスクとエコノミーストレージは、システム起動領域のバックアップ世代と同じものを選択する必要があります。
- 本機能をご利用の場合、スナップショット機能がご利用できなくなります。

■ **課金方法**

月額固定

■ **課金対象**

契約サイズ

■ **申込単位**

500GB単位

■ **最低利用期間**

新規開通月含む2か月

■ **提供可能リソースタイプ**

リソースプール型

サーバ専有型

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.4. ネットワーク

テナント内で利用するネットワークはその用途にあわせて複数を組み合わせて構成します。当社が提供するネットワークのほかに、お客様がオンデマンドで作成できるネットワークがあります。

お客様作成ネットワーク

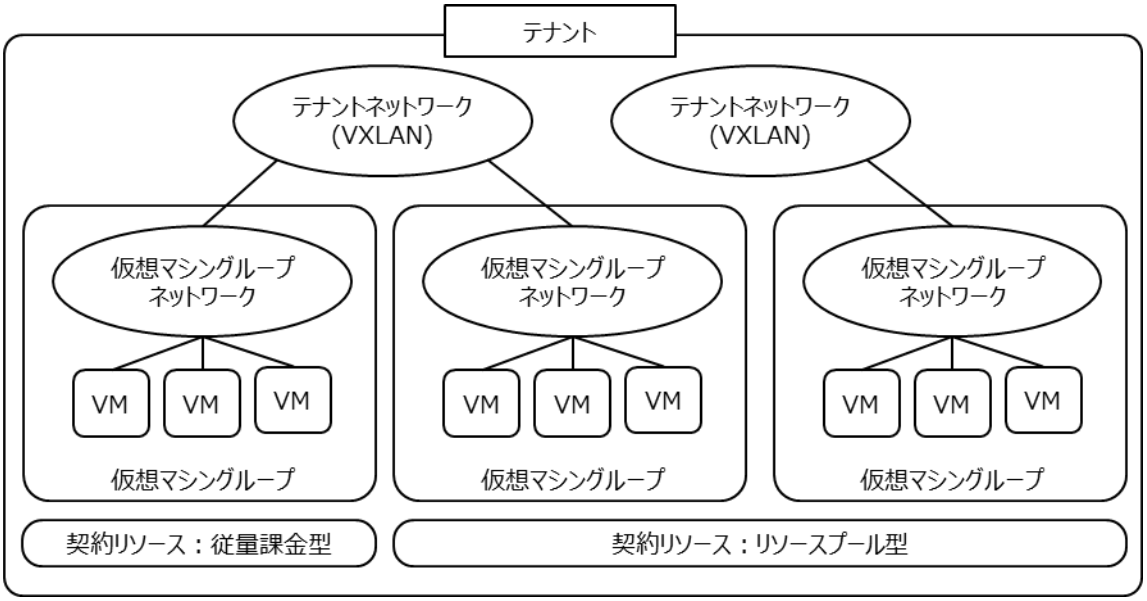
お客様が作成できるネットワークは以下の通りです。

■ **仮想マシングループネットワーク**

仮想マシンが接続するためのL2ネットワークセグメント。仮想マシングループ内に作成される。

■ **テナントネットワーク(VXLAN)**

仮想マシングループネットワークから接続可能なL2ネットワークセグメント。テナント内で共有されるため、複数の契約リソース上の仮想マシングループ上の仮想マシンから、仮想マシングループネットワークを介して接続が可能。



補足 作成できる仮想マシングループとテナントネットワーク(VXLAN)は合計で最大10個までとなります。

ネットワークオプション(当社作成ネットワーク)

当社がお客様申請内容に基づき作成、提供するネットワークは以下の通りです。

■ **インターネット接続(無償提供)**

共用のベストエフォート帯域でのインターネット回線。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■ 他サービス接続用L2セグメント(テナントネットワーク(VLAN))

お客様テナント内で共有するベストエフォート帯域のテナントネットワーク。お客様が作成可能な「テナントネットワーク(VXLAN)」に対し、VLANベースでの構成となるため、「テナントネットワーク(VLAN)」と表記します。他サービスと接続する際に利用するネットワークとなります。詳細は本書の「ネットワークオプション」の項を参照ください。

参照 「ネットワークオプション」

ネットワークセキュリティ仕様

ネットワークを設計、構成する際に考慮すべきネットワークセキュリティの仕様となります。

■ 非対称通信

テナントネットワーク(VLAN、VXLAN共通)において、トラフィックの行きと帰りが別経路となる非対称通信は疎通ができない場合があります。トラフィックの行きと帰りが同一経路となるようにゲストOS・ネットワークの設計、設定をお願いします。

■ セキュリティ設定

仮想基盤ソフトウェアのネットワークセキュリティに関連する下記3項目について「拒否」設定をしています。お客様ご利用のソフトウェア、OSによっては、仮想マシンの通信が行えないケースがありますので、通信要件のご確認をお願いします。

無差別モード[15]

MACアドレス変更[16]

偽装転送[17]

---

[15] 同一セグメント内のネットワーク上を流れるすべてのパケットのすべては受信せず、同一セグメント外宛ての他者宛のデータを破棄します

[16] 仮想マシン作成時割当てられたMACアドレスと、ソフトウェアやゲストOS上で設定したMACアドレス値が異なる受信設定

[17] 仮想マシン作成時割当てられたMACアドレスと、ソフトウェアやゲストOS上で設定したMACアドレス値が異なる送信設定

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.5. バックアップ・リストア

テナントに割り当てたストレージリソースのバックアップポリシーに基づき、仮想マシンのバックアップを取得します。バックアップは実行スケジュールをお客様に設定いただき、リストアはオンデマンドでセルフポータルサイトより行います。

■ 申込方法

リソースプール型、サーバ専有型：申込書にてバックアップ有ストレージを選択

従量課金型：申し込み不要。仮想マシン作成時にストレージ区分より選択

■ バックアップ先

ローカルバックアップ（同一筐体）

■ バックアップ単位

仮想マシン

バックアップ

バックアップ有り(1世代、7世代)のストレージはその世代分のバックアップを定期取得します。バックアップはシステム基盤で稼働する物理ストレージのスナップショットとなり、同一の物理ストレージ内に保管されるローカルバックアップとなります。

バックアップの保持は、BK1(1世代バックアップ)の場合は1日経過後、BK7(7世代バックアップ)の場合は7日経過後に削除されます。

バックアップ取得タイミングは24時台～7時台までの1時間毎の8パターンから選択します。また、仮想マシン停止を伴わないオンラインのバックアップが可能です。

バックアップ対象は仮想マシンの構成情報(vCPU、メモリ、ストレージの構成情報)を含みます。ただし、プライベートカタログ、仮想マシングループ情報を除きます。

バックアップデータ容量はご契約のストレージ容量を消費しません。

重要 取得するバックアップデータは仮想マシンの強制終了時と同等の整合性となり、バックアップデータの完全性を保証するものではありません。

補足
- ファイル単位でのデータバックアップには対応しておりません。必要に応じて、お客様にてゲストOS上にてバックアップソフトウェアをご使用ください。
- サービス基盤の障害等によりバックアップが実行できなかった場合、障害復旧後に実行します。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

リストア

取得したバックアップはお客様にてリストアセルフポータルサイトにて仮想マシン単位でリストアを行います。リストア先はバックアップ対象の仮想マシンが稼働していたローカルサイトなり、「リモートバックアップ型 DRタイプ」をご利用のお客様はリモートサイトへのリストアも可能となります。また、上書き形式でのリストアの他、別仮想マシンとしてのリストアも可能です。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

3.6. ゲストOS及びアプリケーションの構成

お客様はテナント上で作成した仮想マシンに任意のOS(ゲストOS)とアプリケーションを導入、構成します。構成時にはいくつかの制約がありますので、ご注意ください。

VMware Toolsのインストール

仮想マシンで稼働するOSのパフォーマンスの最適化のために、VMware社が提供するドライバなど(VMware Tools)のインストールが必要となります。

対応ゲストOS

本サービスを構成するシステムで対応するゲストOSの最新情報は下記をご確認ください。当社で採用しているESXiのバージョンはESXi6.0・ESXi7.0[18]となります。

参照 「VMware Compatibility Guide」

補足 セルフポータルサイトにて選択できるゲストOSの種類において、OSサポートが終了しているものもありますので、ご注意ください。

ゲストOSのサポート

提供元メーカーのサポートが終了しているゲストOSとの組み合わせはヴイエムウェア社が定義している「レガシー」レベル以下に準拠し、本サービスでもサポート外となります。

参照 「ゲストOSのサポートレベルについて(2015161)」

重要 全てのゲストOS、およびゲストOS上で稼動するアプリケーションの動作保障、およびサポートは本サービスでは実施いたしません[19]。各OS、アプリケーションメーカーへお問合せください。

ライセンスポリシー

クラウドサービス上でのアプリケーションの利用可否やライセンス料金体系に関しては各メーカーへご確認ください。確認の際に、物理サーバのCPU数、コア数の情報が必要な場合は、当社営業までお問い合わせください。

---

[18] ESXi7.0はアップグレード作業完了済み契約、または2022年6月1日以降の新規契約のみ。

[19] RHELサブスクリプションライセンスで提供する、Red Hat Enterprise Linuxは除く

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Windows ServerとRed Hat Enterprise Linuxを本サービスでご利用いただく場合はメーカー各社のライセンスポリシーに従い、後述の「ライセンスオプション」をご契約の上、当社提供のテンプレートをご利用いただく必要があります。

補足 本サービスは複数のユーザで物理サーバを共用する構成となります(サーバ専有型、サーバ専有型V2を除く)。また、vSphere vMotion、HA、DRS機能を使用して仮想マシンの稼働物理サーバが動的に変更されます。お客様がご利用になるソフトウェアによっては、ライセンスの種類や必要数に依存するものもあるため必要に応じソフトウェアメーカーにご確認ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

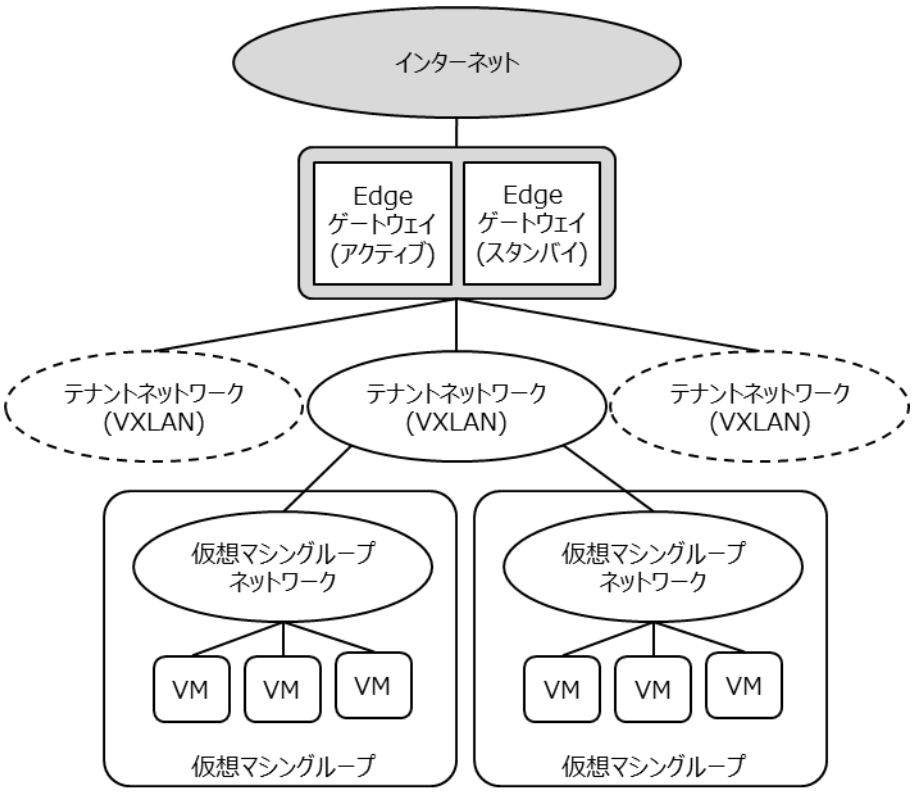
4. ネットワークオプション

当社が提供するネットワークを利用することで、インターネットやほかのサービス連携用のネットワークなど、テナント外部のネットワークに接続します。

4.1. インターネット接続(無償提供)

仮想マシンがインターネットにアクセスするためのインターネット回線経路を提供します。本回線は複数の契約リソース上の仮想マシンから利用可能ですが、複数のテナント(契約)をまたいだ利用はできません。

開通時に Edge ゲートウェイはインターネットと接続された状態となっています。セルフポータルサイトにて Edge ゲートウェイとテナントネットワークの接続を行ってください。



インターネット回線仕様

- **グローバルIPアドレス**

  1個提供

- **回線帯域**

  1Gbps共用 ベストエフォート

- **冗長構成**

  物理回線デュアル構成、Edgeゲートウェイ冗長構成(アクティブ/スタンバイ)

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Edgeゲートウェイ仕様

■ **ゲートウェイ機能**

ファイアウォール(ステートフルインスペクション)

NAT

DHCP

ロードバランサ(L4)

スタティックルーティング

DNSリレー(当社指定DNS)

SSL-VPN

サイト・ツー・サイトVPN

■ **接続ネットワーク数**

インターネット側の接続ネットワークを除き、9つのネットワークを接続することが可能です。

補足 ファイルウォールルールやファイアウォール配下へのセグメント作成等の設定はセルフポータルサイトにてお客様にて設定・変更します。また、VPN接続に伴う接続先VPN装置や接続作業に関する支援・問い合わせは本サービスのサポート外となります。

補足 Edgeゲートウェイはお客様契約システムリソースを消費しません。

Edgeゲートウェイ ロードバランサ仕様

■ **対象プロトコル**

HTTP/HTTPS/TCP

■ **バランシングアルゴリズム**

IPハッシュ/ラウンドロビン/URI/最小接続数

■ **パーシステンス(永続性メソッド)**

HTTP　：「なし」または「Cookie (Insert Cookie)」

HTTPS　：「なし」または「セッションID (SSLセッションID)」

■ **ヘルスチェック**

「間隔(秒)」、「タイムアウト(秒)」、「不健全閾値」

■ **ロードバランス先サーバプール数上限**

ファイアウォールリソース拡張 なし(S)・M・L時：64

ファイアウォールリソース拡張 XL時：1024

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■ **プール毎仮想マシン数上限**

64台

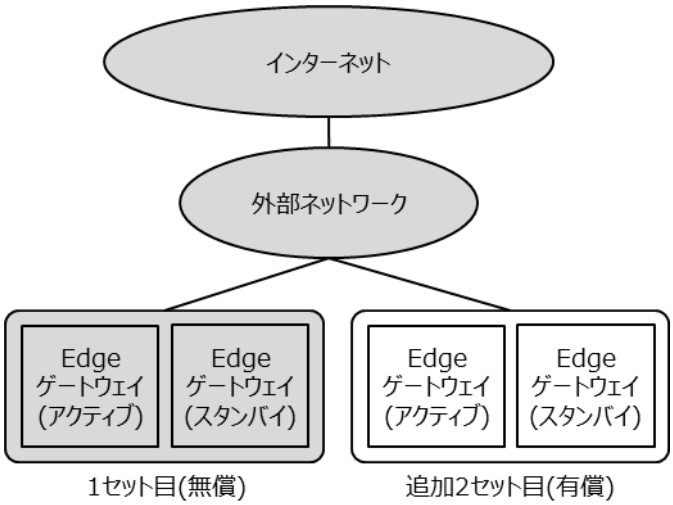
重要 ロードバランサ機能をご利用の際はお客様の利用用途に応じて「ファイアウォールリソース拡張」(下記リンク先参照)をご利用いただき、Edgeゲートウェイのスペックアップを推奨いたします。

参照 「ファイアウォールリソース拡張」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.2. インターネット接続追加

無償で提供するインターネット接続を、有償にて追加します。提供機能は「インターネット接続(無償)」と同様となります。



参照 「4.1 インターネット接続(無償提供)」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.3. グローバルIPアドレス追加

Edge ゲートウェイからインターネットにアクセスする際のグローバル IP アドレスの追加をします。インターネット公開用のグローバルアドレスが追加で必要な場合などにご利用いただきます。

課金方法

月額固定

申し込み単位

1グローバルIPアドレス単位

割り当て上限

16グローバルIPアドレス(無償で提供されるグローバルIPアドレスを含む)

補足　連番でのアドレス払い出しは保証いたしません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.4. ファイアウォールリソース拡張

Edgeゲートウェイのシステムリソースを拡張し、処理能力を向上させます。ご利用開始後、Edgeゲートウェイのの使用率・メモリ使用率のいずれかが断続的に70%以上の使用率となる傾向がみられる場合は、突発的な負荷の高騰を処理できるよう、Edgeゲートウェイの上位サイズへの変更をご検討ください。

課金方法

月額固定

拡張サイズ

S	：1vCPU、512MBメモリ	小規模・評価向け
M	：2vCPU、1,024 MBメモリ	中規模向け
L	：4vCPU、2,048 MBメモリ	大規模向け
XL	：6vCPU、8,192 MBメモリ	大規模向け+ロードバランサ、ルーティング機能

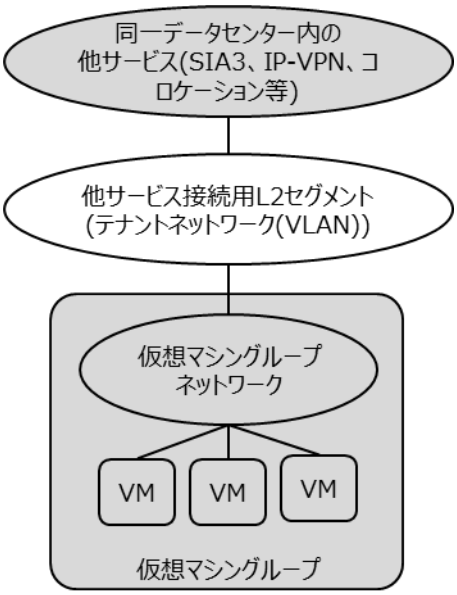
重要　サイズ変更作業は申し込み後、当社にて実施します。サイズ変更作業の際に数回のネットワーク通信断が発生します。

補足　東日本サイトにて 2022 年 6 月 1 日以降、
または西日本サイトにて 2023 年 3 月 1 日以降に新規でご契約された場合
ファイアウォールリソース拡張のサイズ変更不可(一律 XL にて提供)

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.5. 他サービス接続用L2セグメント追加

同一データセンター内で提供する当社サービスと接続するための L2 セグメントを提供します。その際に必要となる、VLAN をアサインした L2 セグメントを当社にて作成、提供します。



課金方法

月額固定

申し込み単位

1ネットワークセグメント単位

割り当て上限

10セグメント

接続対象となる他サービス

セキュアインターネットアクセス3(SIA3)

セキュアモバイルアクセス

マネージドゲートウェイ

コロケーションサービス

インターネットVPNアクセス(東日本サイトのみの提供)

IP-VPN/SmartVPN(SIA3経由もしくは個別引込回線)

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Wide-Ethernet(個別引込回線)

専用ロードバランサ(Netwiser VE)

本サービスの別契約テナント(同一サイト内限定)

その他(接続対象が存在しないL2セグメントを作成する場合など)

補足 コロケーションサービスと接続する場合、別途コロケーションサービス側で構内接続ケーブルのお申込み・費用が必要となります。

ヒアリングシートの「固定IPプール」に記入したIPアドレスをDHCPとして仮想マシンに自動割り当てをすることはできません。

ネットワーク仕様

当社にて作成するVLANベースのテナントネットワーク

参照 「ネットワークオプション(当社作成ネットワーク)」

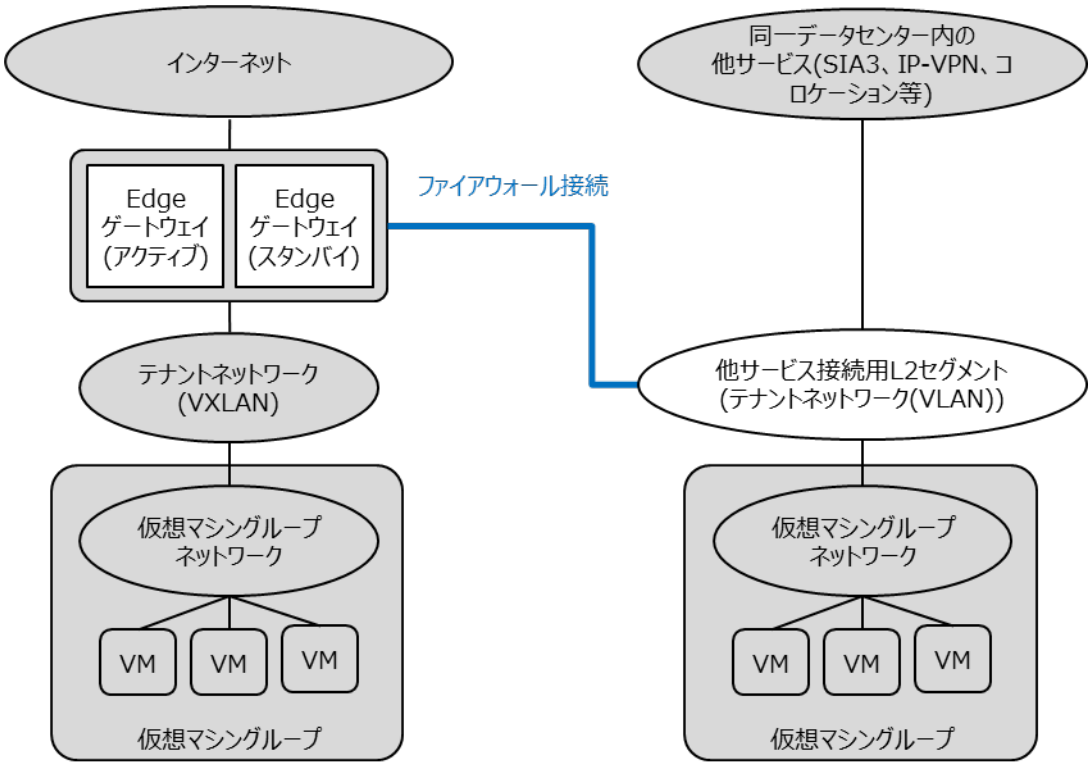
補足 運用管理目的で当社向けに本L2セグメント上のIPアドレスの割り当てが必要となります。

重要 VLANに仮想マシングループEdgeを接続することはできません。仮想マシングループEdgeを用いたNW構成を利用する場合は、VXLANへの接続をお願いいたします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.6. ファイアウォール接続

他サービス接続用 L2 セグメントを Edge ゲートウェイと接続し、インターネットへのアクセスやテナント内の他のテナントネットワークとの通信を行います。



課金方法

月額固定

申し込み単位

1ネットワークセグメント単位

割り当て上限

9セグメント

提供条件

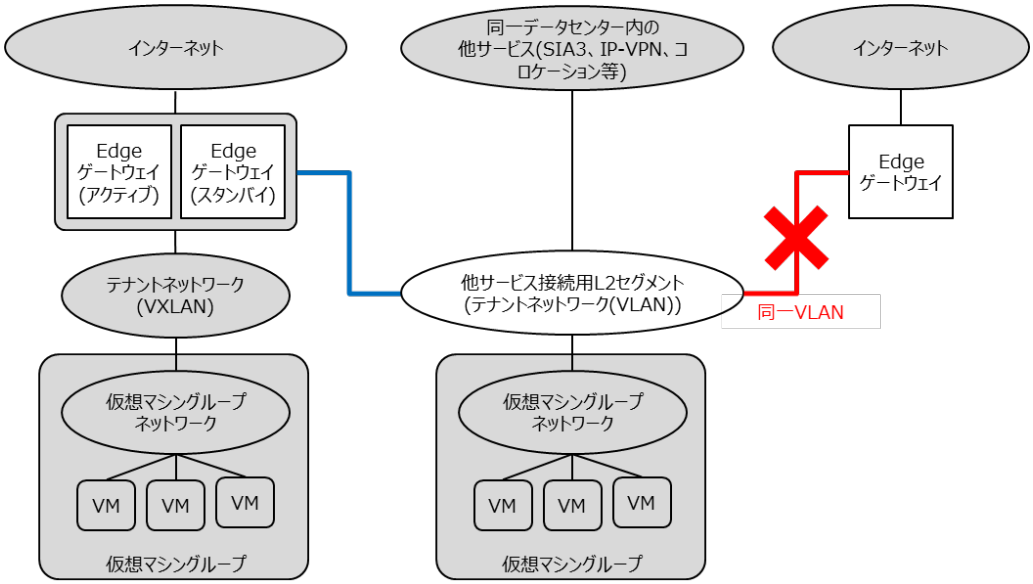
Edgeゲートウェイに割り当てるIPアドレスのアサイン

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

補足 Edgeゲートウェイの空ポート数は最大9ポートとなり、そこに「他サービス接続用L2セグメント」、「テナントネットワーク(VXLAN)」と「仮想マシングループネットワーク」を接続することが可能となります。

重要 本機能でセキュアインターネットアクセス3などの閉域網からEdgeゲートウェイを経由してのインターネット接続は禁止となります。

なお、同一VLAN上に複数のEdgeゲートウェイを接続する事はできません。VXLANをご利用ください。



Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.7. 構内ケーブル接続冗長・増速

「他サービス接続用 L2 セグメント追加」において「コロケーション[20]」を選択した際に選べるメニューとなります。コロケーションサービスと接続する通信経路をトラフィック要件にあわせて増速し、可用性要件にあわせて冗長構成にします。

課金方法

月額固定

冗長構成

非冗長(標準)

冗長

冗長プロトコル

Ether Channel (LACP/Static)

VRRP/HSRP(コロケーション側機器で冗長設定)

補足　スパニングツリー構成は対応しておりません。

回線速度

100Mbps(標準)

1Gbps

10Gbps

対象サイト

東日本サイト

西日本サイト

[20] コロケーションサービスと接続する場合、別途コロケーションサービス側で構内接続ケーブル（冗長の場合は2本）のお申込み・費用が必要となります。L2セグメント側は1セグメント分にて対応可能です。それ以外のパターンや2本を超える冗長の場合は個別にご相談ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

補足 10Gbpsは東日本サイトのみの提供となります。

補足 申込みに先だって作業日程の調整が必要となりますので、当社営業・SE までご相談ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4.8. 専用型ロードバランサ (Netwiser VE)

セイコーソリューションズ社が提供するロードバランサ「Netwiser」の仮想アプライアンス版をご利用頂けます。「他サービス接続用L2セグメント追加」で選べるサービスの一つとなります。本サービスの提供にあたり、別紙に記載するソフトウェア使用許諾に同意するものとします。

参照 「セイコーソリューションズ社製品に係る使用条件」

課金方法

月額固定

ロードバランサ性能

■ **CPUスペック**

以下から選択

1vCPU

2vCPU

4vCPU

■ **メモリ**

4GB

■ **ストレージ**

8GB

■ **動作モード**

L2モード（ワンアーム構成）

■ **接続インターフェース**

仮想NIC（E1000）× 1port

■ **冗長構成**

シングル

デュアル（Active-Standby）

■ **対応ルーティング機能**

スタティックルーティング

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■ **バランシング対象方式**

L4サーバロードバランス（TCP/UDP）

L7サーバロードバランス（HTTP/HTTPS）

■ **バランシングアルゴリズム**

ラウンドロビン

リーストコネクション

■ **セッションパーシステンス（スティッキー）方式**

送信元IPアドレス（Persistent IP）

Cookie挿入（Insert Cookie）

SSL セッションID

HTTP Cookie（Cookie Persistence）

■ **その他機能**

SSLアクセラレーション機能

透過プロキシ [21]

リバースプロキシ [22]

■ **監視対象のIPアドレスのアサイン**

監視対象のテナントネットワークから、5つの当社管理用予約IPアドレスをご用意ください。

対象テナントネットワークご利用時の2つの当社予約IPアドレスとは重複不可です。

補足 VIPの通信要件に応じて動作させるプロキシモードを選択する必要があります。

[21] 負荷分散装置でVIPのNATを行わない設定

[22] 負荷分散装置でVIPのNATを行う設定

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

5. ライセンスオプション

本サービスで稼働するゲスト OS やアプリケーションのライセンスを提供します。ゲスト OS やアプリケーションをインストールする際に、公開カタログからプライベートカタログにデータをコピーしてインストール作業を行います。

補足 プライベートカタログ上のインストールメディアファイルのデータ容量はテナントのストレージを消費します。

重要 本オプションで提供するテンプレート、インストールメディア、ライセンス、およびライセンスはASPIREで提供する仮想マシン上でのご利用に限定されます。他の環境での利用は禁止されています。また、契約数を超えたライセンス数を使用しないようご注意ください。

5.1. Microsoft SPLAライセンス

マイクロソフト社のライセンスをサブスクリプション形式で提供します。本メニューの使用条件については、別紙「エンドユーザーライセンス条項」に準拠します。

ソフトウェアライセンスは下記①、②の場合を除き、お客様が所有する通常のライセンス(ボリュームライセンス、プレインストールライセンス、リテールパッケージ版(BOX製品)ライセンス等)を持ち込んで使用することはできませんので、本オプションをご利用下さい。

① ソフトウェアアシュアランス(SA)契約が有効であり、SAライセンスモビリティ権を行使してライセンスを持ち込むことができるミドルウェア、アプリケーションである場合

② 当社以外が提供するService Provider License Agreement(SPLA)ライセンスを使用する場合

参照 「マイクロソフト社ライセンス製品に係る使用条件」

補足 パッケージソフトウェアにバンドルされたSQL Server等については、パッケージソフトメーカーにお問い合わせ下さい。

Microsoft SPLAライセンスは、Microsoft製品の使用権を提供するサービスであり、サポートサービスは含まれていません。

Microsoft社へのサポート問い合わせが必要なお客さまは、Microsoft社とお客さま間でサポート契約を締結していただくようお願いします。

参照 Microsoft プロフェッショナル サポート

課金方法

月額固定

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Windows Server

仮想マシンのゲストOSとしてご利用いただくマイクロソフト社のWindows Server OSライセンスをサブスクリプション方式で提供します。

■ **契約単位**

仮想マシン

■ **対象バージョン/エディション**

＜32bit OS＞

Windows Server 2008 Standard

Windows Server 2008 Enterprise(新規受付停止)

＜64bit OS＞

Windows Server 2008 Standard

Windows Server 2008 Standard R2

Windows Server 2008 Enterprise(新規受付停止)

Windows Server 2008 Enterprise R2(新規受付停止)

Windows Server 2012 Standard

Windows Server 2012 Standard R2

Windows Server 2016 Standard

Windows Server 2019 Standard

Windows Server 2022 Standard[23]

■ **ディスク使用量**

Cドライブ(システムドライブ)として40GB

■ **利用方法**

各バージョンのテンプレートイメージ、およびインストールメディアファイルを公開カタログにて提供します。お客様はテンプレートより仮想マシンの作成、OSコンポーネントの追加、削除などインストールメディアファイルを利用します。インストールメディアはプライベートカタログへコピーし、対象仮想マシンにマウントして利用します。

テンプレートは各バージョンのWindows Server OSをクリーンインストールした直後の状態となります。OSの使用者情報は当社(SOFTBANK Corp.)として登録しています。

[23] アップグレード作業完了済み契約、または東日本サイト2022年6月1日以降/西日本サイト2023年3月1日以降に新規でご契約された場合のみご利用いただけます。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

ご利用中のWindows Server OSのバージョン/エディション変更はテンプレートからの再作成となります。

補足 テンプレートイメージをご利用の際、仮想マシンの作成後お客様にてバッチファイルによるライセンス認証を行います。ライセンス認証には対象の仮想マシンがインターネットへ接続できる必要があります。

SQL Server

本サービス上でご利用いただくSQL Serverライセンスをサブスクリプション形式で提供します。

■ **契約単位**

仮想マシン

重要 SQL Server 2012～2022をご利用の場合の必要ライセンス数

1台の仮想マシンにて設定されるvCPU数が5以上の場合は、以下の数量を申込お願いいたします。

5vCPU～8vCPUの場合：2ライセンス

9vCPU～12vCPUの場合：3ライセンス

13vCPU～16vCPUの場合：4ライセンス

■ **利用方法**

インストールメディアファイルを契約テナントにのみに限定した公開カタログにて提供します。インストールメディアファイルをプライベートカタログへコピーし、対象仮想マシンにマウントすることでインストールを行います。

■ **対象バージョン/エディション**

＜32bit/64bit＞

Microsoft SQL Server 2008 Standard

Microsoft SQL Server 2008 Standard R2

Microsoft SQL Server 2008 Enterprise

Microsoft SQL Server 2008 Enterprise R2

Microsoft SQL Server 2008 Web

Microsoft SQL Server 2008 R2 Web

Microsoft SQL Server 2012 Standard

Microsoft SQL Server 2012 Enterprise

Microsoft SQL Server 2012 Web

Microsoft SQL Server 2014 Standard

Microsoft SQL Server 2014 Enterprise

Microsoft SQL Server 2014 Web

＜64bit＞

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Microsoft SQL Server 2016 Standard
Microsoft SQL Server 2016 Enterprise
Microsoft SQL Server 2016 Web
Microsoft SQL Server 2017 Standard
Microsoft SQL Server 2017 Enterprise
Microsoft SQL Server 2017 Web
Microsoft SQL Server 2019 Standard
Microsoft SQL Server 2019 Enterprise
Microsoft SQL Server 2019 Web
Microsoft SQL Server 2022 Standard[24]
Microsoft SQL Server 2022 Enterprise[24]
Microsoft SQL Server 2022 Web[24]

Remote Desktop Service

リモートデスクトップサービスまたはターミナルサービスをご利用いただく際のサブスクライバーアクセスライセンス(SAL)をサブスクリプション方式で提供します。

■ **契約単位**

クライアント数(接続ユーザー数)

■ **提供条件**

本ライセンスはゲストOSのセットアップが完了していることが必要なため、基本サービス契約時と同時の申込みはできません。同様に「Windows Server」ライセンスの申込も必要となります。

■ **利用方法**

ライセンスの導入手順に関しては、法人テクニカルサポートWeb(要ログイン)に公開されている「Terminal Service / Remote Desktop Service ライセンス導入手順書」をご参照ください。

参照 「法人テクニカルサポートWeb」

[24]アップグレード作業完了済み契約、または東日本サイト2022年6月1日以降/西日本サイト2023年3月1日以降に新規でご契約された場合のみご利用いただけます。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

当社と連携してのライセンス導入の作業が必要となり、作業実施にあたり対象のゲスト OS のインターネット接続が必要となります。また、本オプションの解約時には、お客様にて対象ゲスト OS より、RD セッションホストサーバ、または RD ライセンスサーバの非アクティブ化、およびアンインストールを行います。

Microsoft Office

本サービス上でご利用いただくOfficeライセンスをサブスクリプション方式で提供します。

■ **契約単位**

利用ユーザ数

■ **提供条件**

本ライセンスはゲストOSのセットアップが完了していることが必要なため、基本サービス契約時と同時の申込みはできません。同様に「Windows Server」ライセンスの申込も必要となります。また、ライセンス認証のためのゲストOSのインターネット接続(Office2019以降)が必要となります。

■ **対象バージョン/エディション**

＜32bit/64bit＞

下記バージョンの「Standard」および「Professional Plus」

Microsoft Office 2010

Microsoft Office 2013

Microsoft Office 2016

Microsoft Office 2019

Microsoft Office 2021[25]

■ **利用方法**

インストールメディアファイルを契約テナントにのみに限定した公開カタログにて提供します。インストールメディアファイルをプライベートカタログへコピーし、対象仮想マシンにマウントすることでインストールを行います。

当社と連携してのライセンス導入の作業が必要となり、当社オペレータがOfficeライセンスの認証確認後、お客様へ対象仮想マシンをお引渡しします。

また、本オプションの解約時には、お客様にて対象ゲストOSより、Officeのアンインストールを行います。

手順に関する詳細は、ご利用ガイドをご参照ください。

[25]アップグレード作業完了済み契約、または東日本サイト2022年6月1日以降/西日本サイト2023年3月1日以降に新規でご契約された場合のみご利用いただけます

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

参照 「ご利用ガイド - 仮想マシンにMicrosoft Officeをインストールする」

補足 KMSサーバのご提供は行いません。

(参考) Microsoft ライセンスモビリティ

お客様がマイクロソフト社とソフトウェア アシュアランスのライセンスをご契約の場合、当社のライセンスオプションを申込することなく、お客様保有のマイクロソフト社アプリケーションライセンスをお持込いただける可能性があります。詳細はマイクロソフト社へご確認ください。当社は2012年10月1日より、このプログラム契約をマイクロソフト株式会社と締結しております。

■ **ソフトウェア対象例**

Windows Server、SQL Server、Exchange Server、SharePoint Serverなどが対象です。

■ **適用条件**

ソフトウェア アシュアランスまたはサブスクリプション ライセンスを所有するお客さまは、ライセンスを取得したソフトウェアをASPIRE上でご利用いただけます。

参照 「Microsoft 柔軟な仮想化」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

5.2. RHELサブスクリプションライセンス

レッドハット社のライセンスをサブスクリプション形式で提供します。本メニューの使用条件については、別紙「エンドユーザーライセンス条項」に準拠します。お客様にて既に購入・保有されているライセンスの持ち込みを希望される場合は、別途事前のお手続きが必要となりますので、当社担当営業へお問い合わせください。

参照 「Redhat社ライセンス製品に係る使用条件」

課金方法

月額固定

Red Hat Enterprise Linux

Red Hat Enterprise Linux(RHEL)をサブスクリプション形式で提供します。

- **契約単位**

  仮想マシン毎 (4vCPU以下/5vCPU以上)

- **対象バージョン/エディション**

  <64bit>

  Red Hat Enterprise Linux 6.X

  Red Hat Enterprise Linux 7.X

  Red Hat Enterprise Linux 8.X[26]

  Red Hat Enterprise Linux 9.X[26]

- **ディスク使用量**

  システムドライブとして40GB

- **利用方法**

  申し込みバージョンのテンプレートを契約テナントにのみに限定した公開カタログにて提供します。テンプレートをプライベートカタログへコピーし、仮想マシンを作成します。各バージョン

[26] アップグレード作業完了済み契約、または2022年6月1日以降の新規契約のみ利用可能となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

のRHELをクリーンインストールしたテンプレートイメージの提供となります。セットアップ後はお客様にてパッケージのアップデート[27]をしてください。

ご利用中のRHELのOSバージョン変更(6.X、7.X、8.X)はテンプレートからの再作成となります。

重要 アップデート提供サーバ(RHUIサーバ)へのアクセス(yumコマンドの使用)は、当社提供のインターネット回線からのみ通信可能となります、他社回線よりアクセスする場合、許可IPアドレスの設定作業が発生しますので、当社担当営業へお問い合わせください。

■ **サポート**

本オプションで提供するRHEL、および標準パッケージの導入、運用、動作に関するお問い合わせにつきましては「法人テクニカルサポートWeb」にて起票ください。

Red Hat Cloud Access

お客様保有のRed Hatライセンス（RHELサブスクリプション）を、Red Hat社の認定プロバイダー（当社）のクラウド環境へのライセンス持込みが許容されるライセンス制度です。OSのサポートはRed Hat社より提供されます。

ご利用方法につきましてはご利用ガイドを参照ください。

- Red Hat Enterprise Linuxサブスクリプションは未使用サブスクリプションを移行してください。既存オンプレミス環境とクラウド環境の重複利用はできません。
- レッドハットサポートを直接受けることができるサブスクリプションを利用してください。サードパーティがサポートを提供している製品（Embedded製品）やハードウェアOEM製品は適用対象外です。
- Red Hat Enterprise Linuxのインストールイメージはお客さまでご用意頂く必要があります。
- 適用対象はRed Hat Enterprise Linuxサブスクリプションのみです。Red Hat Enterprise Linux以外のサブスクリプション製品は適用対象外となります。（Red Hat Gluster Storage等）
- クラウド上で実行されるインスタンスのみRed Hat社がサポートを行います。
- StandardまたはPremiumいずれかのサービスレベル契約を締結しており、Red Hatサポートを直接受けることができることができるサブスクリプション契約有効期間中である必要があります。
- Red Hat Academic Programをご利用のお客様、およびデスクトップ版とクライアント版の製品をお使いのお客様は対象外となります。

参照 「ご利用ガイド」

RHEL Extend Life Cycle Support

[27] アップデート提供サーバ(RHUIサーバ)の稼働はSLA対象外となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

ご利用のRHELバージョンのメーカー標準サポート期間が終了する際に、延長サポートをサブスクリプション方式でご提供します。

■ **契約単位**

仮想マシン毎（4vCPU以下/5vCPU以上）

■ **対象バージョン/エディション**

Red Hat Enterprise Linux 6.10

■ **提供条件**

「Red Hat Enterprise Linuxライセンス」の利用

本メニューは「Red Hat Enterprise Linuxライセンス」メニューのオプションメニューとなります。お客様にて別途、購入・保有されているライセンスにはご利用頂けません。

また、当社が提供する以下RHEL6テンプレートイメージからデプロイした仮想マシンである必要があります。

上記テンプレートイメージから6.10にバージョンアップをしてご利用ください。

Red Hat Enterprise Linux 6.8 (RHEL6.8)

Red Hat Enterprise Linux 6.9 (RHEL6.9)

■ **利用方法**

RHUIサーバでの配布されるパッケージをサーバに適用

重要 ELS提供開始日(2020年12月1日)を過ぎてからお申込み頂く場合、ELS提供開始日まで遡っての請求となりますのでご注意ください。

RHUIサーバ

RHUIサーバは当社提供のRHELテンプレートイメージから作成した仮想マシンにRPM形式のパッケージを提供するASPIRE上のサーバです。パッケージのダウンロード要求(yumコマンド使用)に応じて、 インターネット経由でパッケージを提供します。

RHUIサーバの提供パッケージは、「Base」、「Optional」、「RH Common」、「Extras」、「RHSCL」リポジトリの標準パッケージが対象となります。

それ以外のパッケージ(「Debug」、「Source」など)は当社提供対象外となります。

RHUIサーバへの通信要件として、RHUIサーバ宛にhttps(443/TCP)通信の許可が必要となります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

6. アドバンストモニタリング

アドバンストモニタリングはお客様の仮想マシン上に導入されたゲスト OS に対し、お客様に代わって監視するサービスです。

補足 お客様ゲストOS上の障害、およびアラート検知後の障害復旧等の対応はサービスの提供対象外となります。

6.1. ご利用条件

ゲストOSのモニタリングを行うサービスのため、監視対象のゲストOSが構築されている必要があります。そのため、基本サービスと「他サービス接続用L2セグメント」が開通済みであることが必要となります。また、基本サービス契約時と同時に本オプションの申込みはできません。

■ **課金方法**

一時金あり
月額固定

■ **ゲストOSのセットアップ**

監視対象の仮想マシンとゲストOSがセットアップ済であること

■ **ネットワーク接続**

「他サービス接続用L2セグメント」からの仮想マシンへのネットワーク接続

「他サービス接続用L2セグメント追加」オプションで作成されたテナントネットワーク(当社開通VLAN)のセグメントのみが対象となりますのでご注意ください。

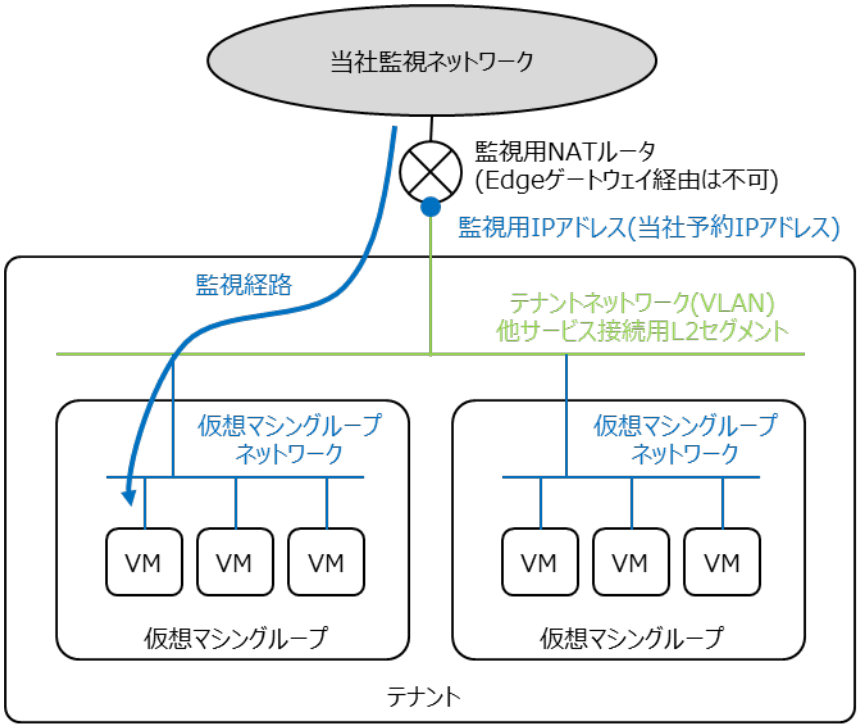
■ **監視対象のIPアドレスのアサイン**

監視対象のテナントネットワークから、4つの当社管理用予約IPアドレスをご用意ください。

対象テナントネットワークご利用時の2つの当社予約IPアドレスとは重複不可です。

重要 証明書認証が必要なHTTPS通信は監視できません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.



重要 「インターネットセグメント(無償提供)」のグローバルセグメント、および「テナントネットワーク(VXLAN)」は、アドバンストモニタリングオプションによる監視の対象にすることができません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

6.2. 監視項目

提供する監視項目は以下の通りです。アラート検知時は、お客様運用担当者様宛に自動通知メールおよび電話にてアラート検知をご連絡します。内部監視をご利用の場合はエージェントのインストール等が必要となります。

分類	種類	サービス	概要
外部	死活監視	Ping	監視サーバから監視対象機器に対して定期的に Ping を実施します。タイムアウトが複数回連続で発生した場合、監視サーバにて異常と判定します。
	アプリケーション監視	TCP ポート	監視サーバから監視対象機器の特定 TCP ポートに対して定期的に応答確認をいたします。複数回連続で応答がなかった場合、監視サーバにて異常と判定します。
		HTTP(HTTPS)リクエスト	監視サーバから監視対象機器で稼動している Web アプリケーションに対して試験リクエストを定期的に実施します。応答確認を行います。複数回連続でステータスコード 200 以外の応答となる場合、監視サーバにて異常と判定します。
内部		プロセス	監視サーバにて監視対象機器で稼動している特定のプロセスの生死を定期的に監視します。複数回連続でプロセスが稼動していない場合、監視サーバにて異常と判定します。
		サービス (Windows)	監視サーバにて監視対象機器で稼動している Windows の特定のサービスを定期的に監視します。複数回連続でサービスが稼動していない場合、監視サーバにて異常と判定します。
	リソース閾値監視	CPU	監視サーバにて監視対象機器の CPU 使用率を定期的に測定します。あらかじめ定めた閾値を複数回超えた場合、監視サーバにて異常と判定します。 マルチ CPU の場合は合算し平均値での監視となります。
		仮想メモリ	監視サーバにて監視対象機器の仮想メモリ使用率を定期的に測定します。あらかじめ定めた閾値を複数回超えた場合、監視サーバにて異常と判定します。(Linux OS の場合は SWAP 領域を監視します)
		物理メモリ	監視サーバにて監視対象機器の物理メモリ使用率を定期的に測定します。あらかじめ定めた閾値を複数回超えた場合、監視サーバにて異常と判定します。
		ドライブ (パーティション)	監視サーバにて監視対象 OS のドライブ、または、パーティションの使用率を定期的に測定します。あらかじめ定めた閾値を複数回超えた場合、監視サーバにて異常と判定します。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

6.3. 監視対象のゲストOS要件

監視対象のゲスト OS の基本要件となります。

監視対象のゲストOS

監視対象のゲストOSは以下のとおりです。

■ **Windows Server**

Windows Server 2008/2008R2/2012/2012R2,2016,2019,2022

重要 契約番号が「APM」から始まるお客さまでWindows Server 2016,2019,2022におきまして、監視項目に制限がございますので、下記の監視項目をご希望の場合はソフトバンク営業・SEまで事前にご相談ください。

・プロセス監視

・サービス監視

・リソース閾値監視

■ **Redhat Enterprise Linux**

Red Hat Enterprise Linux 6,7,8

■ **Linux**

Cent OS 6,7,8

システム要件

プロセス監視とリソース監視方法は以下の通りとなります。

(2023 年 4 月以前に本オプションをご契約のお客様)

■ **Windows系**

お客様にて監視対象のゲストOSに監視システムのエージェントをインストールします。OSにログオンするためのアカウント情報の提供は不要です。インストールしたエージェントを通じて監視を実施します。エージェントの受け渡しにつきましては当社営業又はSEより提供いたします。

補足 エージェントによる消費リソースは以下の通りです。

CPU：微少につき考慮不要、メモリ：50MB程度、ディスク：5MB程度

■ **Linux系**

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

監視サーバから監視対象のゲストOSにSSHでログインして監視対象値の値を取得します。本メニュー開通前に当社担当者によるOSログイン確認及び監視データ取得確認をします。その際、ファイアウォール等で外部からのアクセス制限を実施されている場合は、ポートの設定を当社監視設備からのアクセスを可能になるよう設定変更をお願いします。

(2023 年 5 月以降に本オプションをご契約のお客様)

お客様にて監視対象のゲストOSに監視システムのエージェントをインストールします。OSにログオンするためのアカウント情報の提供は不要です。インストールしたエージェントを通じて監視を実施します。その際、ファイアウォール等で外部からのアクセス制限を実施されている場合は、ポートの設定を当社監視設備からのアクセスを可能になるよう設定変更をお願いします。
エージェントの受け渡しにつきましては当社営業又はSEより提供いたします。

補足 エージェントによる消費リソースは以下の通りです。
CPU：微少につき考慮不要、メモリ：50MB程度、ディスク：5MB程度

エージェントではOpenSSLを使用します。本オプションご利用時に予めOpenSSLのバージョンをご確認ください。

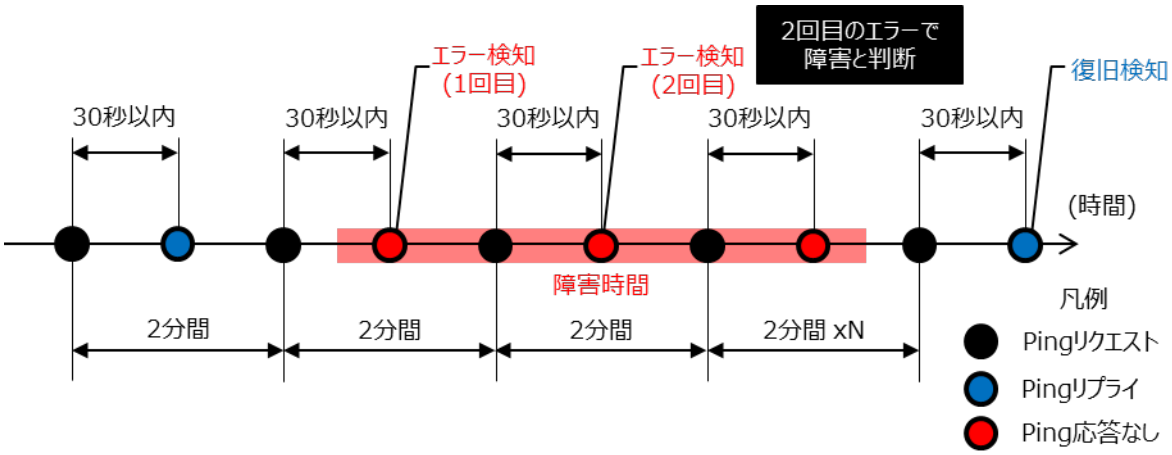
Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

6.4. 監視仕様

各監視項目の仕様詳細は以下の通りです。

Ping

Ping監視(ICMPポーリング)の方法は以下の通りとなります。

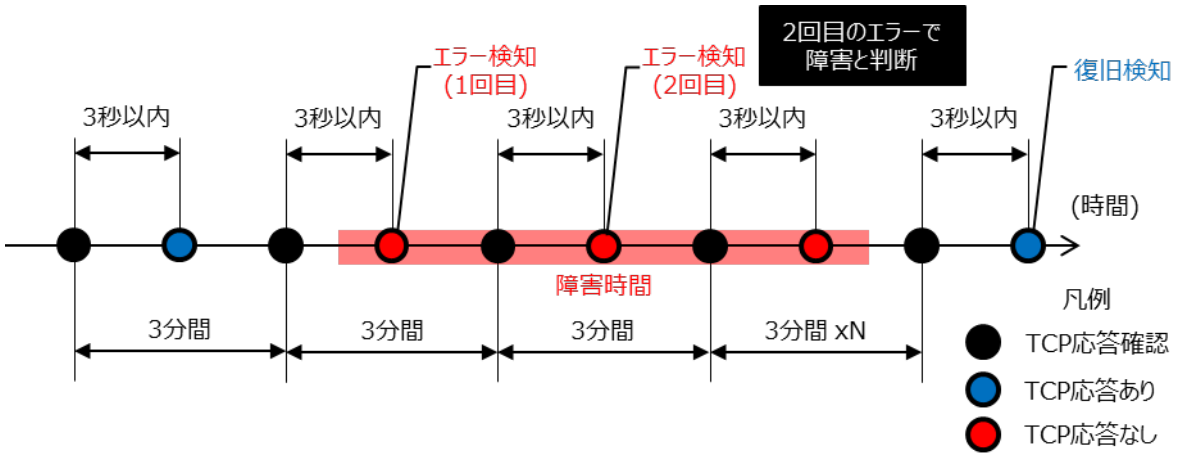


1. 2分周期でPingのポーリングを実施
   一度の監視処理でPingを10秒間隔で3回実施します(タイムアウトは10秒)
2. １のPingで全て応答が無かった場合は1回目のエラーとします
3. 次のPingポーリング時においても3回とも応答が無い場合は、2回目のエラーと判定し、アラートを通知
   2回目のタイムアウトまでに復旧した場合は、アラートは発生しません

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

TCPポート

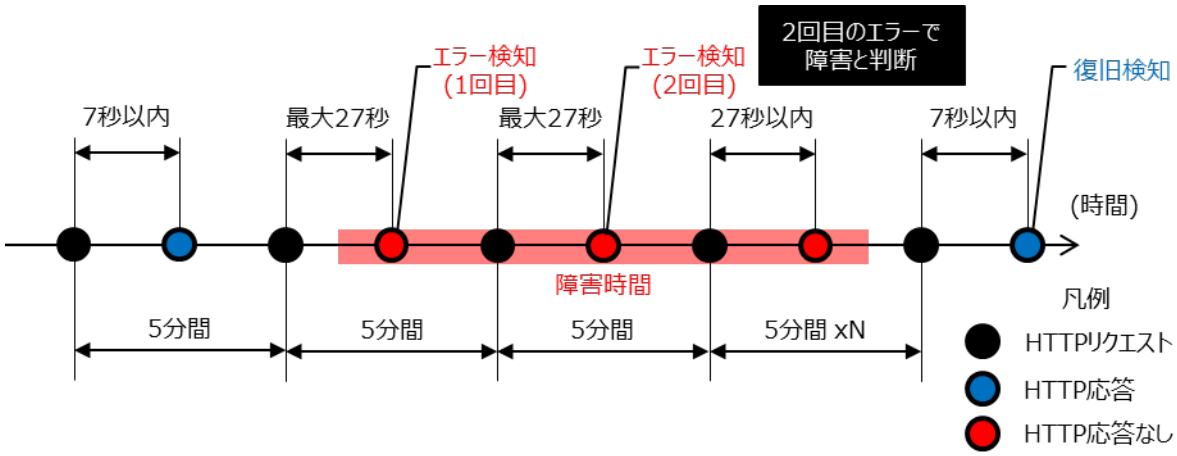
ポート監視の方法は以下の通りとなります。



1. 3分周期で契約者指定ポートのTCPポートに対して定期的に応答を確認
2. 3秒間応答が無い場合タイムアウト
3. 次のポート応答確認でも3秒の応答が無い場合は、2回目のタイムアウトと判定し、アラートを通知
   2回目のタイムアウトまでに復旧した場合は、アラートは発生なし

HTTPリクエスト

HTTP/HTTPSリクエスト監視の方法は以下の通りとなります。



1. 5分周期でHTTPリクエストを実施

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

2. 7秒間応答が無い場合、もしくはステータスコードが異常である場合はエラーと判定[28]
   エラーの場合、3秒後にリトライを実施
   リトライは最大2回実行され、リトライで正常に応答(ステータスコード200)があれば正常と判断
3. 次のHTTPリクエストでもエラー判定(ステータスコード200以外)になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

プロセス

プロセスの監視方法は以下の通りとなります。

(2023年4月以前に本オプションをご契約のお客様)

- **Windows**

1. 5分周期で監視サーバがエージェントを通して、下記コマンドで実行されている監視対象プロセスの数を取得

```
tasklist | find /c “<プロセス名>”
```

2. プロセス数が0であればエラーと判断
3. 次のプロセス数確認でエラー判定になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

- **Linux**

1. 5分周期でユーザ,パスワードにてログイン後、下記コマンドで実行されている監視対象プロセスの数を取得

```
ps -ef | grep ‘<プロセス名>’ | grep -v grep | wc -l
```

2. プロセス数が0であればエラーと判断
3. 次のプロセス数確認でエラー判定になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

[28] METAタグにより対象機器のコンテンツが別の機器へリダイレクトされている場合別の機器のリクエストにエラーが発生した場合もエラーとなります

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

(2023年5月以降に本オプションをご契約のお客様)

■ **Windows**

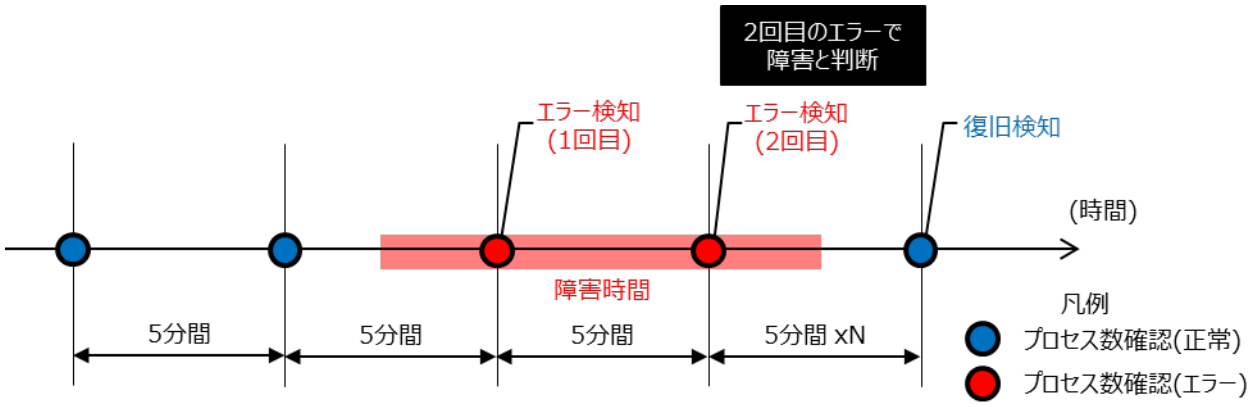
4. 5分周期で監視サーバがエージェントを通して、下記コマンドで実行されている監視対象プロセスの数を取得

```
tasklist | find /c “<プロセス名>”
```

5. プロセス数が0であればエラーと判断
6. 次のプロセス数確認でエラー判定になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

■ **Linux**

7. 5分周期で監視サーバがエージェントを通して、監視対象プロセスの数を取得
8. プロセス数が0であればエラーと判断
9. 次のプロセス数確認でエラー判定になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

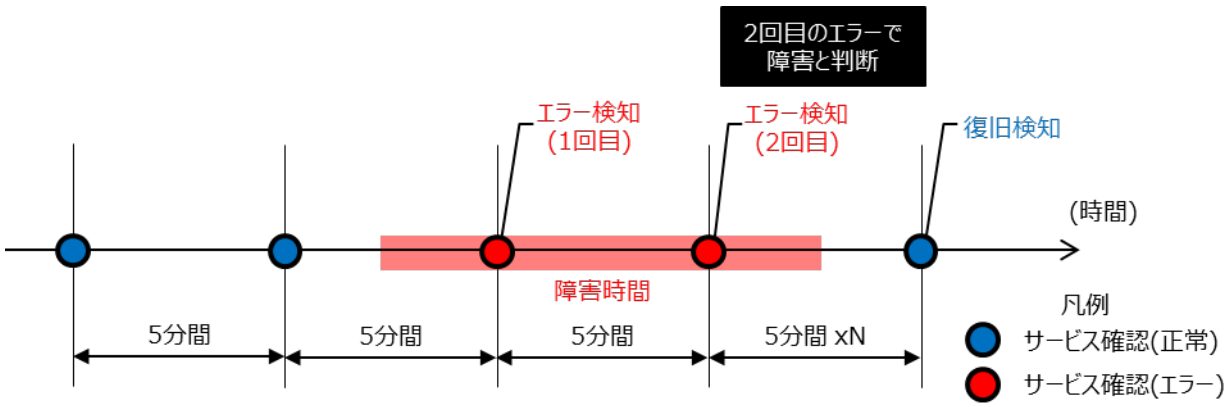


Windowsサービス

Windowsサービスの監視方法は以下の通りとなります。

1. 5分周期で監視サーバがエージェントを通してサービスのステータスを取得
2. ステータスが[RUNNING]以外であればエラーと判断
3. 次のサービスステータス確認でエラー判定になった場合は、アラートを通知
   2回目のエラー判定までに復旧した場合は、アラートは発生なし

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.



CPU、仮想メモリ、ドライブ(パーティション)

各リソースの監視方法は以下の通りとなります。

(2023年4月以前に本オプションをご契約のお客様)

■ **Windows(エージェントを使用)**

1. 5分周期で監視サーバがエージェントを通してリソース使用率を取得
   CPU使用率は直近5分間の平均値を取得します。
   仮想メモリは以下コマンドの実行結果を取得します。

```
typeperf -sc 1 -si 1  "¥Memory¥% Committed Bytes In Use"
```

2. 監視サーバで取得したリソース使用率が、設定閾値(標準：90%)を超えていた場合にエラーと判断
3. さらに次の周期でも2と同様の確認を行い、2回連続でエラーであった場合アラートを通知

■ **Linux(SSH経由でのアクセス)**

1. 5分周期でお客様より貸与していただいたユーザ、パスワードにてログイン
2. ホームディレクトリよりシステムリソース情報表示用の下記コマンドを監視システムより実行し実行結果を取得(OSのバージョンによっては若干異なる場合があります)

CPU

```
mpstat 3 1 |awk  '{print $11}'  |head -4 |tail -1
```

仮想メモリ

```
free -b |grep  'Swap:'  |awk  '{print $4}'
```

物理メモリ

```
free -b |grep  'buffers/cache'  |awk  '{print $4}'
```

ハードディスク

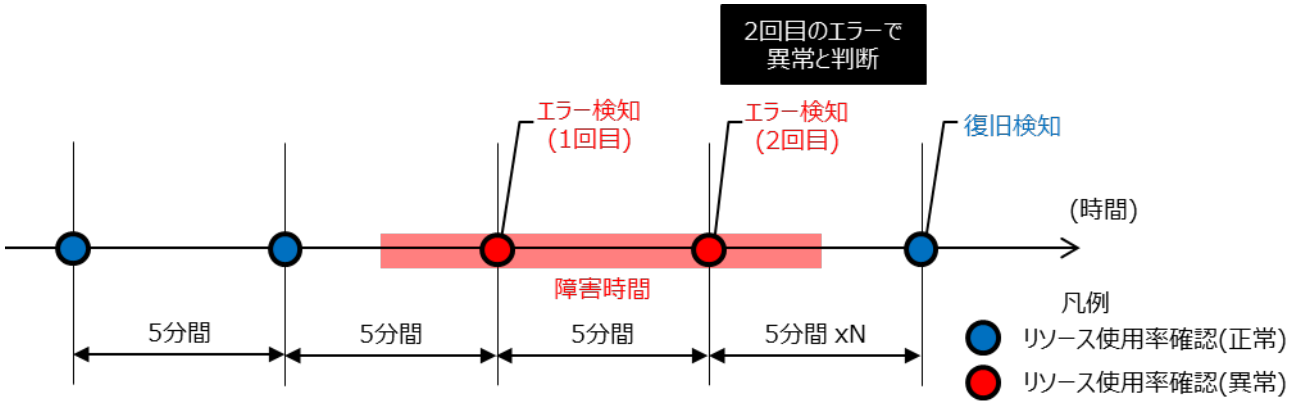
```
df / |tr -d  '¥n'  |awk  '{print $10}'  |tr -d  '%'
```

3. 監視サーバで取得したリソース使用率が、設定閾値(標準：90%)を超えていた場合にエラーと判断
4. さらに次の周期でも2と同様の確認を行い、2回連続でエラーであった場合アラートを通知

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

(2023年5月以降に本オプションをご契約のお客様)

5. 5分周期で監視サーバがエージェントを通してリソース使用率を取得
   CPU使用率は直近5分間の平均値を取得します。
   仮想メモリはLinuxではVM上で使用されているSWAPメモリの使用率を監視、Windowsでは
   VMに割り当てられた物理メモリ＋ページング ファイルの使用率を監視します。
6. 監視サーバで取得したリソース使用率が、設定閾値(標準：90%)を超えていた場合にエラーと
   判断
7. さらに次の周期でも2と同様の確認を行い、2回連続でエラーであった場合アラートを通知



重要 Windows Serverのハードディスクにてダイナミックディスクが使用されている場合は監視することができません

補足 各種リソース監視は、ゲストOSに割り当てられている分を100%として監視を行います。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

6.5. お申込み前のお客様作業

アドバンストモニタリングのお申込にあたり、各監視品目をお客様にて以下の設定作業を実施します。

(2023 年 4 月以前に本オプションをご契約のお客様)

<table>
<tr><th>分類</th><th>種類</th><th>サービス</th><th>お客様に実施していただく項目</th></tr>
<tr><td rowspan="2">外部</td><td>死活監視</td><td>Ping</td><td>ゲスト OS へ IP アドレスの割り当て</td></tr>
<tr><td rowspan="2">アプリケーション監視</td><td>ポート</td><td>ゲスト OS の監視対象 TCP ポートの解放</td></tr>
<tr><td>HTTP リクエスト</td><td>ゲスト OS へ監視対象 URL の設定</td></tr>
<tr><td rowspan="4">内部</td><td>サービス
(プロセス)</td><td rowspan="4"><Windows、Linux 共通>
ゲスト OS へ IP アドレスの割り当て
<Windows OS(エージェント利用)の場合>
監視エージェントのインストール
TCP10050 ポート(受信)のアクセス制限が無いことの確認
TCP10051 ポート(送信)のアクセス制限が無いことの確認
<Linux OS の場合>
監視サーバから接続用アカウント(SSH)の作成
当社監視用 NAT ルータからの SSH 通信が制限されていない事の確認</td></tr>
<tr><td rowspan="3">リソース閾値監視</td><td>CPU</td></tr>
<tr><td>メモリ</td></tr>
<tr><td>ドライブ
（パーティション）</td></tr>
</table>

(2023 年 5 月以降に本オプションをご契約のお客様)

<table>
<tr><th>分類</th><th>種類</th><th>サービス</th><th>お客様に実施していただく項目</th></tr>
<tr><td rowspan="2">外部</td><td>死活監視</td><td>Ping</td><td>ゲスト OS へ IP アドレスの割り当て</td></tr>
<tr><td rowspan="2">アプリケーション監視</td><td>ポート</td><td>ゲスト OS の監視対象 TCP ポートの解放</td></tr>
<tr><td>HTTP リクエスト</td><td>ゲスト OS へ監視対象 URL の設定</td></tr>
<tr><td rowspan="4">内部</td><td>サービス
(プロセス)</td><td rowspan="4">ゲスト OS へ IP アドレスの割り当て
監視エージェントのインストール
TCP10050 ポート(受信)のアクセス制限が無いことの確認
TCP10051 ポート(送信)のアクセス制限が無いことの確認</td></tr>
<tr><td rowspan="3">リソース閾値監視</td><td>CPU</td></tr>
<tr><td>メモリ</td></tr>
<tr><td>ドライブ
（パーティション）</td></tr>
</table>

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

7. モニタリング（Mackerel）

はてな社が提供する Mackerel (マカレル)を使用して仮想マシン監視及び URL 監視(外形監視)を行います。

監視メトリックの提供内容

本オプションでご提供する監視内容は以下となります。詳細はリンクよりご確認ください。

ホストメトリック（仮想マシン監視）：「Mackerel ヘルプ：メトリック仕様」

サービスメトリック（サービス監視）：「Mackerel ヘルプ：「サービス」「ロール」とは」

URL監視（外形監視）：「Mackerel ヘルプ：URL外形監視を行う」

ロール内異常検知：「Mackerel ヘルプ：ロール内異常検知による監視を行う」

参照 「Mackerel FAQ：「ホストメトリック」と「サービスメトリック」の違いについて」
「Mackerel ヘルプ：「サービス」「ロール」とは」

7.1. ご利用条件

本サービスのお申込みにあたっての利用条件となります。

課金方法

月額固定

契約単位

契約単位：ライセンス

1ライセンスに含まれるサービスは下記いずれかとなります。

1. 仮想マシン監視：対象仮想マシン1台、200ホストメトリックまで
2. サービス監視：200サービスメトリックまで
3. URL監視：20URLまで
4. ロール内異常検知：ロール内の対象仮想マシン5台まで

重要 1台の仮想マシンにおけるホストメトリック数が200を超えた際は、超過分の200ホストメトリックごとに追加の1ライセンスが必要となります。また、ご契約のライセンス数に関わらず、サービス監視の200サービスメトリックとURL監視の20URLを無料でご利用いただけます。超過した際は、超過分に応じて必要なライセンスを契約してください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

重要 当月の利用ライセンス数がご契約数を超過した場合、超過分を別途一時金として請求させて頂きます。ご利用にあたっては、お申込数を超過しないようにご注意ください。
※詳細は当社営業までお問い合わせください。

補足 各監視項目の利用数と必要なライセンス数の関係

監視対象	利用数	必要なライセンス数
仮想マシン A	401 ホストメトリック	3
仮想マシン B	201 ホストメトリック	2
仮想マシン C	200 ホストメトリック	1
サービス監視(サービスメトリック)	250 サービスメトリック	1
URL 監視(外形監視)	30URL	1
ロール内異常検知	3 仮想マシン	1
合計	-	9

各監視対象に必要なライセンス数は下記のように計算しております。ご参考ください。

仮想マシンA：1+(401-200)/200 = 1+2 = 3

仮想マシンB：1+(201-200)/200 = 1+1 = 2

仮想マシンC：1+0 = 1

サービス監視：(250-200)/200 = 1

URL監視：(30-20)/20 = 1

ロール内異常検知：3/5 = 1

※小数点以下切り上げ

サポート範囲

Mackerel管理ポータルと各ゲストOSにインストールされるエージェントがサポート範囲になります。

障害・メンテナンス通知

はてな社から、Mackerelの障害・メンテナンス通知します。ホワイトクラウド ASPIRE サービスご利用ガイドをご参照のうえ、通知先のご登録をお願いいたします。また、Mackerelに障害発生した際、Mackerel ステータス(https://status.mackerel.io)に最新情報が公開されます。

参照 「サービスご利用ガイド – モニタリング（Mackerel）」

SLA（Service Level Agreement）

本オプションの動作について、SLAの設定はありません。

Mackerelのサービス障害については、はてな社の対応となりベストエフォートとなります。

参照 「Mackerel ヘルプ：MackerelのSLAについて教えて下さい」

ASPIREサービスとしてのSLAにつきましては、本書「11.4. 品質保証制度」をご参照ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

オプション解約

本オプションを解約する際はお客さまにて下記2点を対応していただく必要があります。

・エージェント及び監視項目の削除（解約日前日までに）

エージェント及び監視項目を削除しないと費用が発生いたしますので、ご注意ください。

・Mackerel（管理ポータル）の削除（解約の翌月以降）

削除するまでの費用は発生しません。

参照 「サービスご利用ガイド – モニタリング（Mackerel）」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

7.2. システム要件・仕様

本サービスのお申込みにあたってのシステム要件、仕様は以下となります。

システム要件

仮想マシンは、インターネット経由で Mackerel(管理ポータル)にアクセスし、対象エージェント(mackerel-agent)をインストールすることで利用可能です。外形監視は、Mackerel にて対象 URL を登録することで利用可能です。Mackerel(管理ポータル)及びエージェント(mackerel-agent)の動作環境は下記ページよりご確認ください。

<Mackerel動作環境>
Mackerel(管理ポータル)：「Mackerel ヘルプ：概要 > 対応環境 > Mackerel（ウェブ）」
mackerel-agent：「Mackerel ヘルプ：概要 > 対応環境 > mackerel-agent」

通信要件

エージェントからインターネット上のMackerelサーバへ、HTTPのREST API経由にて通信しており、SSL/TLSで暗号化されています。管理ポータルには、インターネット経由でのアクセスが必要となります。また、送信元HTTP Proxy経由での接続も可能です。ご利用の際は、以下のポート番号の疎通が必要となります。

ポート番号： 443(TCP)

監視データの保持期間

監視データは Mackerel が管理しているデータベースに保存されています。データの保持期間は下記リンクよりご確認ください。

参照 「Mackerel ヘルプ：概要 > メトリックの保持について」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

8. VMインポートサービス

お客様環境から本サービスへの移行を伴う場合に、当社にて仮想マシンイメージのインポート作業を代行します。本サービスの範囲は、お客様にてご準備いただいた仮想マシンを当社ホワイトクラウド ASPIRE環境にアップロードする部分となります。

契約は1作業単位となり、1回の作業につき合計10仮想マシンまでの対応となります。

補足 お客様環境からの仮想マシンダウンロード、インポートデータの輸送については、サービスの範囲外となります。

8.1. インポート作業の流れ

申し込みからインポート作業までの流れは以下の通りです。

1. 本メニュー単体での申し込み
   本メニューは納期が個別調整のため、基本サービスや他のメニューおよびオプションのお申込みと同時に実施いただくことができません。お申込みに際し、作業内容、作業規模に応じたスケジュール調整を別途お客様と実施させていただきます。
2. お客様環境からの仮想マシンのダウンロード
   ダウンロードデータについては、事前にVMware vCenter Converter等を用いて、仮想マシンイメージデータのコンバートをお願いします。
3. ダウンロードした仮想マシンを格納したUSB-HDDの当社への受け渡し
   お客様にてデータを保存したUSB-HDDをご用意いただき、作業予定日の7営業日前までに、当社指定場所へ事前調整した方法にて手渡しをお願いします。
   NASを希望される場合は別途ご相談ください。
4. 当社でのインポート作業
   ゲストOSやネットワークの疎通確認、および作業完了後の仮想マシンの動作確認は作業範囲外となります。インポートした仮想マシンは、正常にPower ONができることの確認を持って、引き渡し作業完了とみなします。
5. USB-HDDの返却
   お客様USB-HDDの作業後の返却についても当社指定場所での手渡しとなります。

重要 インポート後の仮想マシンは本サービス環境での動作を保証するものではありません。このため、事前検証のためのインポート作業のお申込みを推奨します。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

8.2. 仮想マシン条件

本サービスの提供仕様は以下の通りです。

ファイル形式

VMDK/OVA/OVF形式

ディスクタイプ

Thin Provisioning

仮想マシンハードウェアバージョン

バージョン7～11

仮想マシンスペック

ディスクサイズ等、仮想マシンの上限スペックや契約リソースの空き容量を超えないようご注意ください。作業にあたり、インポートする仮想マシンの必要容量がない場合は作業中止となります。

参照 「仮想マシンスペック」

仮想マシン名

インポートする仮想マシン名は半角45文字以内とし、利用禁止文字についてはあらかじめ「ご利用ガイド」の「セルフポータルサイトの動作環境・前提条件」をご確認ください。インポートする仮想マシンと同一名の仮想マシンが本サービス内で既に存在する場合、インポートする仮想マシン名を変更いただく場合があります。

参照 「サービスご利用ガイド - セルフポータルサイトの動作環境・前提条件」

VMware Tools

仮想マシンイメージデータ作成時にVMware Toolsも合わせてインストールすることを強く推奨します。VMware Toolsをインストールしない場合、マウス操作ができない、ゲストカスタマイズが動作しないなどの影響があります。インポート後にVMware Toolsをインストールすることも可能です。VMware Toolsの推奨バージョンはご利用ガイドを参照ください。

参照 「サービスご利用ガイド – VMware Toolsをインストールする」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

また、ヴイエムウェア社のサイトより、VMware Toolsのインストーラを個別ダウンロード可能です。

参照 「Download Product」

ゲストOS、アプリケーションライセンス

インポートする仮想マシンのゲストOSやソフトウェアがマイクロソフト社製の場合、本サービスで提供するMicrosoft SPLAライセンスの契約が必要となります。また、ゲストOSがWindows Serverの場合、初期のキーボード設定が英語配列となる場合があります。その場合は、OSへログイン後キーボード設定変更が必要となります。

Red Hat Enterprise Linuxの場合はライセンス持ち込みによる必要な設定がある為、手順について当社営業までお問い合わせ下さい。

補足 インポートする仮想マシンのOSやアプリケーションのライセンスがOEM版の場合など、事前にクラウドサービス上での利用が可能か各メーカーへご確認ください。

インポート後の仮想マシン

仮想マシンはヒアリングシートのスペックに基づき、電源オフ、ネットワーク接続無しの状態となります。仮想マシンのMACアドレスは変更された状態での提供になります。そのほか仮想マシンインポート前の仮想ハードウェアの状態をインポート後に完全に引き継ぐことは保障しません。

仮想マシンのお引渡し後、仮想マシンのハードウェアバージョン、VMware Toolsの最新化を推奨します。ゲストOSカスタマイズは無効状態での提供となりますので、必要に応じてカスタマイズを実行ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

8.3. 費用

1回の作業につき、下記項目より作業費を計算します。

■ **1作業毎に必要となる初期費用**

OSパターン毎の仮想マシン数および合計サイズ（GB）までご確認をいただきましたら、当社にて1作業あたりの費用を算出いたします。また、作業時間は当社の通常対応時間内（営業日の9:00～18:00）となります。それ以外の時間帯での作業の場合、時間外費用が加算されます。

■ **ゲストOSの種類(計2パターン)**

Windows Server 2008/Red Hat Enterprise Linux 6.x以降
Windows Server 2003/Red Hat Enterprise Linux 5.x以前

■ **上記OSパターン毎の仮想マシン数**

■ **上記OSパターン毎の仮想マシンの合計サイズ**

上記ゲストOSのパターン毎に仮想マシン数・および合計サイズを算出の上お申し込みください。仮想マシンのサイズは割り当てサイズにての計算となります。

補足 仮想マシンのインポート先が「従量課金型」である場合、お客様テナントへの登録が完了した時点から従量課金が発生します。（仮想マシンの電源がオフであっても、使用しているストレージ分の課金が発生します）

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

9. Cloud One Workload Security

トレンドマイクロ社が提供するクラウド環境保護ソリューション「Trend Micro Cloud One」のうち、仮想マシンセキュリティ対策向け製品である「Workload Security」を利用し、高度な統合セキュリティ対策を実現します。トレンドマイクロ社が提供する管理コンソール(マネージャ)にインターネット経由でアクセスし、エージェントを仮想マシン上にインストールすることで利用可能です。

9.1. ご利用条件

本サービスのお申込みにあたっての利用条件となります。

課金方法

月額固定

契約単位

仮想マシン毎

仮想マシンの保護

本オプションのご契約数量内の仮想マシン数にDeep Security Agentをインストールし、セキュリティ保護を行います。契約数を超えるAgentのインストールは行わないでください。

> **重要** 共有システムの性質上、複数仮想マシンでの同時フルスキャンはご遠慮ください。システムへの悪影響を確認した場合、利用を制限させていただくことがあります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

9.2. 障害・メンテナンス通知

トレンドマイクロ社よりメンテナンス告知いたします。メンテナンス告知はRSSフィードでの購読が可能です。当社からのお客様へメンテナンス通知はいたしません。

計画メンテナンス

ユーザ影響(サービスのダウンタイム)が発生する場合、メンテナンス情報を数週間～数ヶ月前に以下にてご案内します。

参照 「Trend Micro Cloud One Maintenance」

定期メンテナンス

ユーザ影響が発生しない場合も含む全てのメンテナンスで実施した修正内容や新機能の追加情報を、メンテナンス実施後に以下にてご案内します。

参照 「What's new in Workload Security?」

SLA（Service Level Agreement）

本オプションの動作について、SLAの設定はありません。

Cloud One Workload Securityのサービス障害については、トレンドマイクロ社の対応となりベストエフォートとなります。

ASPIREサービスとしてのSLAにつきましては、本書「11.4. 品質保証制度」をご参照ください。

9.3. システム仕様

本サービスのお申込みにあたってのシステム要件となります。

システム要件(Workload Security)

- **必要スペック**

  トレンドマイクロ社がお客様単位にサーバを用意し、管理コンソール(マネージャ)を提供します。サーバは、インターネット上に設置され、トレンドマイクロ社にて管理されます。管理コンソール(マネージャ)には、Web経由でのアクセスが可能となり、運用管理や各種設定については、お客様自身の責任にて設定をお願いします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

システム要件(Deep Security Agent)

■ **必要スペック**

トレンドマイクロ社が提供するシステム要件に依存します。

<Deep Security Agent バージョン12.0の場合>

メモリ：1GB、ストレージ：1GB（不正プログラム対策保護が有効な場合）

侵入防御使用時は2GBを推奨

全機能が有効の場合は5GBを推奨

各バージョンのシステム要件は、下記リンク先の「システム要件[+]」項目」を確認してください。

参照 「システム要件」

■ **対象ゲストOS：**

トレンドマイクロ社の下記リンク先からご確認ください。

参照 「Deep Security Agent platforms」

Linuxの場合、該当のAgentバージョンが、カーネル単位でサポートされている必要がありますので、下記より、カーネルとの互換性もご確認ください。

参照 「Deep Security Agent Linux kernel support」

Agentインストール時に、ネットワークの疎通状況によりOSの再起動が求められるケースが発生します。また、システムのバージョンアップおよびプログラム修正、ならびにお客様が使用中の本ソフトウェアに対するバージョンアップ版および修正プログラムの配信は、事前通知なく、自動的に行われる可能性がございます。

■ **通信要件**

Deep Security Agentの送信ポート疎通条件

53/DNS over TCP or UDP

80/HTTP, 443/HTTPS

123/NTP over UDP

その他の通信要件については下記をご確認ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

参照 「ポート番号、URL、およびIPアドレス」

ログとレポート

Workload Securityのマネージャ機能によりログを32日間保存しています。(トレンドマイクロ社の提供するサービスによりログ保有期間の変更は不可になります。)

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

10. アンチウイルスの提供内容

ソフォス社が提供する Central Server Protection を使用して仮想マシンのウイルス対策を行います。
Sophos Central Admin(管理ポータル)にインターネット経由でアクセスし、エージェントを仮想マシン上にインストールすることで利用可能です。

10.1. ご利用条件

本サービスのお申込みにあたっての利用条件となります。

課金方法

月額固定

契約単位

仮想マシン毎

登録できる管理者用メールアドレスは1つとなります。複数管理者様でのご利用が想定される際はグループアドレスでの登録をお願いします[29]。

仮想マシンの保護

本オプションのご契約数量を超える仮想マシン数にエージェントのインストールは行わないでください。
また、Central Server Protection以外のソフォス社製品およびライセンスをインストールしないでください。

> **重要** 共有システムの性質上、複数仮想マシンでの同時フルスキャンはご遠慮ください。システムへの悪影響を確認した場合、利用を制限させていただくことがあります。

[29] 複数のASPIRE契約をお持ちのお客様がそれぞれアンチウイルスをお申込みいただく際、同一の管理者メールアドレスはご登録いただけません

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

障害・メンテナンス通知

ソフォス社から、障害・メンテナンス通知します（英語での通知）。以下ホワイトクラウド ASPIRE サービスご利用ガイドをご参照のうえ、ご登録をお願いいたします。当社からのお客様へ障害・メンテナンス通知はいたしません。各種お問い合わせは、当社データセンターサポート窓口までお願いいたします。

参照 「サービスご利用ガイド - アンチウイルス(オプション)」

SLA（Service Level Agreement）

本オプションの動作について、SLAの設定はありません。

アンチウイルスのサービス障害については、ソフォス社の対応となりベストエフォートとなります。

ASPIREサービスとしてのSLAにつきましては、本書「11.4. 品質保証制度」をご参照ください。

オプション解約

管理ポータル上に保護対象のサーバ情報があると課金の対象となりますのでアンチウイルスオプションをご解約頂く際は、必ずすべてのサーバからエージェントをアンインストールのうえ管理ポータルよりサーバ情報を削除してください。サーバ情報が残っていた場合は解約処理が出来ませんのでご注意ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

10.2. システム仕様

本サービスのお申込みにあたってのシステム要件となります。

通信要件(Sophos Central Admin)

ソフォス社がお客様単位に管理ポータル(Sophos Central Admin)を提供します。管理ポータルは、インターネット上に設置され、ソフォス社にて管理されます。

通信要件：ポート番号：80(TCP)、443(TCP)

管理ポータルには、インターネット経由でのアクセスが必要となります。送信元NAT(PAT)、Proxy経由での接続も可能です。

クライアント用エージェント システム要件

- **Windows用 必要スペック**

  Server Protection：

  Windows 2008 R2 以降

  2vCPU、メモリ4GB、ディスク5GB

- **Linux用 必要スペック**

  Anti-Virus for Linux：

  Redhat Enterprise Linux 6/7/8/9

  64bitOS

  1vCPU、メモリ1GB、ディスク1GB

  その他のLinuxに関するシステム要件は下記ページをご確認ください。

  参照 「Sophos Anti-Virus for Linux: システム要件」

- **対象ゲストOS**

  ソフォス社の下記リンク先からご確認ください。

  Windows：リンク先資料中の「Central Server」シート中の「SAV」の列をご確認ください

  参照 「Sophos Enterprise Console および Sophos Central: サポートされている Windows エンドポイントおよびサーバープラットフォーム」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Linux：以下のリンク先をご確認ください。

参照 「Sophos Anti-Virus for Linux: システム要件」

■ **通信要件**

SaaS型のため、インターネット接続が必要です。エージェント(Server Protection / Anti-Virus for Linux)からCentral Adminと通信をするために、以下のポート番号の疎通が必要となります。

ポート番号： 53(TCP/UDP)、80(TCP)、443(TCP)

ログとレポート

Central Adminのポータル機能によりログを30日間保存しています(保有期間の変更は不可)。ブロックされた脅威の合計や保護されているサーバ一覧、ライセンスの使用状況などがご確認できます。

参照 「Sophos Central Admin: 「ログとレポート > サマリーレポート」」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

11. Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE

アクロニス社が提供するAcronis Cyber Protectを使用して、本サービス上の仮想マシンに対しファイル単位でのバックアップおよびリストアが可能です。

また、バックアップ機能にてお客様オンプレ環境の仮想マシンを本サービスへ移行する事も可能です。インターネット経由でAcronis Cloudにアクセスし初期設定を行った後、お客さま環境上の仮想サーバ(バックアップ対象サーバ)にエージェントをインストールすることで、ダウンタイムを極小化したクラウド移行が容易に実行できます。[30]

11.1. ご利用条件

・本サービスのお申込みにあたっての利用条件となります。本サービスで提供されるリソース上に移行する仮想サーバやファイル、もしくは当該リソース上でお客様が構築する仮想マシン上でのみ適用可能です。

・申込書に記載頂いたお客さまメールアドレスをテナント作成時に使用いたします。

・本オプションのご契約数量を超えるライセンスの使用、ライセンスの複製、本サービス以外でのライセンスやテンプレートイメージの利用は禁止されています。

課金方法

月額固定

契約単位

- **Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE**
  バックアップ対象サーバ数

ライセンス

本オプションのライセンスは下記となります。

- **Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE**
  バックアップ対象サーバ(Acronis Backup Agent)用のライセンスです。バックアップ対象サーバ1台につき1ライセンス必要です。

[30] 移行データおよび移行作業についてのサポート、保証は行いません。事前検証の実施を推奨いたします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

重要 ・お客さま環境の物理サーバについては、ご利用になれませんのでご注意ください。
・ご利用ライセンスの数量を減らす際は、お申込み頂いた開通希望日までにご不要のサーバからエージェントの削除が必要です。実施されていない場合、作業が中止となりますのでご注意ください。

11.2. システム仕様

本サービスのお申込みにあたってのシステム要件、仕様は下記となります。

必要スペック

バックアップ対象となる仮想マシンはエージェントをインストールし、インターネット経由でAcronis Cloud（管理ポータル）にアクセスすることで、バックアップが利用可能となります。
システム要件はAcronis製品仕様に準拠します。詳細はアクロニス社のヘルプをご参照ください。

参照 「Acronis Cyber Protect エージェントのシステム要件」

通信要件

バックアップ対象サーバの通信要件です。

■ **管理ポータルとの通信**

TCP 443（OutBound通信のみ）

Acronisの管理ポータルへアクセスするために以下URL記載の「Nagano,Japan」のIPアドレスを許可してください。

参照 「47189 : Acronis Cyber Protect Cloud : アクセスポートとホスト名」

仮想マシンスペック

ディスクサイズ等、仮想マシンの上限スペックや契約リソースの空き容量を超えないようご注意ください。

参照 「仮想マシンスペック」

重要 取得するバックアップデータは仮想マシンの強制終了時と同等の整合性となり、バックアップデータの完全性を保証するものではありません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

11.3. 障害・メンテナンス通知

本オプションのサポート時間につきましては下記のとおりです。

■ **一般的なお問い合わせ**

当社営業日9:00～18:00

サポート時間外でのお問い合わせは翌営業日の対応となります。

参照 「13.2.サポート窓口」

本オプションサービスの障害およびメンテナンス通知はございません。

管理ポータルの障害・メンテナンス通知については、アクロニス社の通知を直接受信して頂く形となります。

当社からお客さまへの障害・メンテナンス通知はいたしません。

SLA（Service Level Agreement）

本オプションの動作について、SLA の設定はありません。

Acronis Cyber Protect Cloud のサービス障害については、アクロニス社の対応となりベストエフォートとなります。

ASPIRE サービスとしての SLA につきましては、本書「11.4. 品質保証制度」をご参照ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

12. 課金方式および契約期間

契約リソースが「従量課金型」とそれ以外のもので、課金期間が異なります。契約リソースに依存せず、最低利用期間満了後は1ヶ月単位にてご契約の自動更新がなされます。また、「利用規約」に定める最低利用期間(新規開通日からその翌月末日)中の解約はできません。

一時金については、無料期間の対象外となり、課金開始月にご請求します。

12.1. 従量課金

契約リソースが従量課金型の契約期間と課金条件は以下の通りとなります。

従量課金型の契約期間と課金期間

開通日以降、仮想マシン作成など、利用リソースに応じて課金開始し、毎月25日を請求締日とします。
　例：9月分の請求対象期間は8月26日～9月25日

従量課金型の解約

解約の申込が可能期間は以下の通りとなります。

期間	解約可否	備考
最低利用期間内(契約開通翌月末日まで)	×	最低利用期間最終日付での解約は可能
最低利用期間満了後	○	

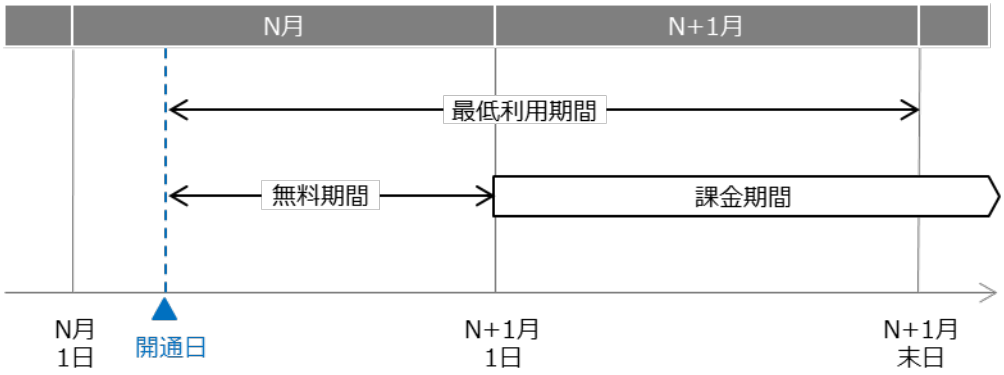
Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

12.2. 月額固定

月額固定の契約リソース[31]とオプション契約の契約期間と課金について説明します。

月額固定の契約リソースとオプション契約の契約期間と課金

サービス開通月のご利用料金の請求は行いません。契約開通月の翌月1日から課金開始します。



月額固定の契約リソースとオプション契約の変更

無料期間内は追加契約しても無料となります。また、一旦リソース増・追加契約した場合は、増加前に戻す変更申込もできません。最低利用期間中はサービス料金の減少を伴う契約変更はできません。

尚、無料期間終了後の変更申込につきましては、開通日から月末日までの日割計算での課金となります。

期間	リソース増・追加契約	リソース減・一部解約
無料期間内(契約開通月末日まで)	○	×
最低利用期間内(契約開通翌月末日まで)	○	×
最低利用期間満了後	○	○

[31] リソースプール型、サーバ専有型・サーバ専有型V2、リモートバックアップ型

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

月額固定の契約リソースとオプション契約の解約

解約月(最低利用期間満了後)の料金は日割り計算となります。

期間	解約可否	備考
無料期間内 (契約開通月末日まで)	×	
最低利用期間内 (契約開通翌月末日まで)	×	最低利用期間最終日付での解約は可能
最低利用期間満了後	○	

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

13. サポート

本サービスで提供するサポート内容、条件、制約事項について説明します。

13.1. サポート内容

システム基盤の保守、監視、メンテナンス仕様について説明します。

保守対象

当社は本サービスが稼働する物理ハードウェアや仮想化基盤の障害管理および障害発生時に復旧対応を行います。 当社が物理ハードウェア(サーバ、ストレージ、ネットワーク等)の管理者権限を所有し、お客様への管理者権限、アクセス権限の提供は行いません。

監視項目

当社は本サービスが稼働するサービス基盤(サーバ、ストレージ、ネットワーク機器、管理用仮想マシン)のノード監視、ポート監視、サービス監視、およびそれを通るパケット監視、ログ分析を実施します。ゲストOSやアプリケーションの監視はオプション(アドバンスドモニタリング)にて提供します。

メンテナンス

当社が必要と判断したメンテナンス作業を下記の時間帯にて実施します。その間、セルフポータルサイトがご利用できない時間が発生します。

金曜日 20:00～翌8:00

但し、以下に該当するメンテナンス作業においては上記時間帯以外で実行する場合があります。

緊急性が高いと当社にて判断した作業
ポータルサイトを継続して利用可能な作業(瞬断を含む)
その他、大規模な作業や仮想マシンの稼働に影響のある作業

メンテナンス作業に関する作業日時等について事前にお客様に「法人テクニカルサポートWeb」上にて通知いたします。メンテナンス中、セルフポータルサイト上の操作を行うことができません。必要に応じて、ゲストOSへの操作はお客様にてRDP及びSSH経由などのリモートアクセス環境の準備をご検討ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

収容変更

当社はメンテナンス、保守対応、および設備の負荷状況等の理由により、お客様の仮想マシンが動作する物理ハードウェアを予告なく、別の物理ハードウェアへ移行する場合があります。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

13.2. サポート窓口

当社サポート窓口は、次のお客様専用お問合せポータルサイト「法人テクニカルサポートWebおよび、以下受付窓口にて本サービスの提供する機能について問い合わせを受け付けます。ゲストOS、アプリケーション、ならびにクライアント端末の設定方法等の問い合わせについてはサービス対象外となります。

法人テクニカルサポートWeb

「法人テクニカルサポートWeb」では以下の機能を提供します。

- **URL**

  https://opsv.service-now.com/csm

- **提供内容**

  お問合せの起票(新規・追加)、履歴・回答内容・進捗ステータスの確認

- **資料アップロード**

  お問合せ時のログファイル・画面キャプチャ等のファイルの受け渡し

- **FAQ**

  本サービスにおけるよくある質問および回答の閲覧

- **マニュアル**

  お客様向けマニュアル類(ご利用ガイド・サービス説明書)の掲載

- **お知らせ**

  過去および今後予定しているメンテナンス情報の掲載

- **障害情報**

  発生した障害情報の掲載(以下のメニューは除く)

  Cloud One Workload Security

  アンチウイルス(Sophos)

  モニタリング（Mackerel）

  Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE

- **連絡先管理**

  「法人テクニカルサポートWeb」アクセス用パスワードの変更・リセット

  連絡先情報の新規・変更・削除(管理者のみ)

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■ **お客様情報**

お客様管理者によるお客様運用担当者の登録・変更

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

13.3. 受付窓口

受付窓口の情報は以下の通りとなります。

一般的なお問い合わせ

■ **受付窓口**

データセンターサポート窓口

■ **対応時間**

月曜日～金曜日

9:00～18:00

年末年始、土日祝祭日、当社規定の特別休日を除きます

■ **連絡方法**

電話

■ **連絡先**

0120-956-919(フリーコール)

障害対応連絡

■ **受付窓口**

カスタマーサービスデスク

■ **カスタマーサービスデスク対応時間**

24時間365日

■ **連絡方法**

電話、E-mail

■ **連絡先**

0120-956-919(フリーコール)

servicedesk@csd.softbanktelecom.co.jp

一部オプションサービスについては、カスタマーサービスデスクについても当社営業日9:00～18:00のみの対応となります。詳細は各オプションサービスの提供内容をご確認ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

参照 「Cloud One Workload Security - 障害・メンテナンス通知」

参照 「アンチウイルス - 障害・メンテナンス通知」

参照 「Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE - 障害・メンテナンス通知」

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

13.4. 品質保証制度

本サービスでは、Service Level Agreement(SLA)を設定します。範囲対象・計算方法・返金請求手続等詳細につきましては、別ドキュメント「利用規約」の(SLA)の項を併せてご参照ください。

SLA

月間稼働率99.999%

SLAの範囲対象

SLAの適用範囲は下記となります。仮想マシン、ネットワークのうちいずれかの月間稼働率が上記に定めるサービスレベルを満たさなかった場合に返金対象となります。

- **仮想マシン**

  お客様契約単位、全仮想マシン(仮想マシンおよび冗長構成のEdgeゲートウェイ)

- **ネットワーク**

  本サービス無償提供インターネット接続(ベストエフォート型)

  「インターネット接続追加」オプションで追加したインターネット接続用セグメントは対象外となります。

計測方法

障害時間と利用可能時間は当社の定める方法に基づき計測されます。また、障害発生時間、サービス復旧時間はお客様からの申告受領後当社にて確認、判断します。

月間稼働率の計算

本サービスにおける月間稼働時間は、暦月に関わらず

30(日)×24(時)×60(分)×60(秒)=2,592,000(秒)とします。

- **仮想マシン**

  対象：　契約単位、全仮想マシン(仮想マシンおよび冗長構成のEdgeゲートウェイ)

  監視方法：　基盤への死活監視およびログで監視

  稼働率計算方法：

  お客様の仮想マシンが非計画的にパワーオフされた場合、仮想マシンのダウンとみなします。お客様の仮想マシン毎に下記計算。最も悪い仮想マシンの稼働率をSLA達成・未達成の基準とします。冗長構成のEdgeゲートウェイについては両方がダウンした時間を対象とします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

仮想マシン1・・・{1- (仮想マシン1の月間断時間(秒)/2,592,000(秒))}×100(%)
仮想マシン2・・・{1- (仮想マシン2の月間断時間(秒)/2,592,000(秒))}×100(%)
～
仮想マシンn・・・{1- (仮想マシンnの月間断時間(秒)/2,592,000(秒))}×100(%)

Edgeゲートウェイ・・・{1- (両FWの月間断時間(秒)/2,592,000(秒))}×100(%)

■ **ネットワーク**

対象：　本サービス無償提供インターネット接続(ベストエフォート型)
監視方法：　死活監視およびログで監視
稼働率計算方法：
{1-(月間不通時間(秒)/2,592,000(秒))}　×100(%)

返金申請方法

お客様専用の「法人テクニカルサポートWeb」より「ホワイトクラウド ASPIRE サービスレベル規定に基づく返金申請書」をダウンロードいただき、必要事項を記入の上、「法人テクニカルサポートWeb」より新規のケース起票にて返金申請書(および必要書類)をご提出ください。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

13.5. セキュリティインシデント通知

セキュリティインシデントが発生した際には、当社の情報セキュリティポリシーに則り適切に対応します。

発生したセキュリティインシデントがお客様影響ありと判断した場合、速やかにポータルサイトやメール等で通知します。

参照 「情報セキュリティポリシー」

14. データ保護

本サービスは、日本国内のデータセンターで稼働しており、国内勤務のスタッフにより実装および運用されております。

また、データの格納先も日本となりますので、すべてのデータ(顧客データ、メタデータ、エスカレーションデータ、アカウント情報など)は、該当する主権地域に所在しており、適用されるデータ保護法の対象であり、それに準拠しております。

重要 【重要】下記オプションを選択された場合は、日本以外の地域に一部のデータが格納されますのでご注意ください。

・アンチウイルス（ソフォス株式会社提供）

・Cloud One Workload Security（トレンドマイクロ株式会社）

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

15. 免責事項

セルフポータルサイト、および法人テクニカルサポートWebのアカウント、およびパスワード管理はお客様の責任において行っていただきます。当社はパスワードの漏洩、アカウント不正使用などから生じた損害については保証いたしません。

・お客様が、当社設備に過大な負荷を発生させ、円滑なサービスの提供に著しく影響を与えていることを検知した場合、当社は当該通信に割り当てる帯域を制御すること等により、通信の速度や通信量を制限することがあります。

・ゲストOS、アプリケーションの運用・保守に関してはお客様責任となります。仮想マシン上のゲストOS、アプリケーション、データ等に関し、第三者の権利を侵害していないこと、および正当な権限を有していることはお客様に保証して頂きます。

・本サービスの使用により、お客様が第三者に損害を与えた場合、お客様の責任と費用において解決するものとし、当社に損害を被らせないものとします。

・当社は、当社が設置しているDNSサーバにDNS要求があった場合、C&Cサーバ(マルウェアにより乗っ取られたコンピュータ群に指令を送って制御するサーバ)等へ接続する通信の遮断を目的として利用者からのDNS要求に係るドメイン情報を検知します。この場合に、当該ドメイン情報が、当社が別に定めるドメイン情報リストに該当する時は、当社は、そのDNS要求に係る通信を遮断することがあります。

・お客様が本サービスおよび本サービスで提供する機能を使用することにより、アプリケーションソフトウェア等の権利者を含む第三者との間で著作権、特許権その他の知的財産権の侵害を理由として紛争を生じたときは、お客様自身が自らの費用で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

Appendix

本サービスにおける暗号化の利用

利用箇所	内容	暗号化方式
ポータルサイト	セルフポータルサイト通信	TLS1.2
ストレージ	SSD の全データを暗号化	AES256
Edge ゲートウェイ	IPsec-VPN 通信	AES、AES256
	SSL-VPN 通信	AES128－SHA、AES256－SHA

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

改訂履歴

日付	バージョン	改訂箇所
2016/7/20	1.0	初版発行
2016/8/15	1.1	3-4-1-1. 構内ケーブル接続冗長・増速オプション 「パターン B」の対応機器について修正
2016/9/2	1.2	3-5-5. Red Hat Enterprise Linux ライセンスご利用時の注意点に追記
2016/10/3	1.3	3-4-1-1. ファイアウォール接続オプションを新規に追加
2016/10/12	1.4	3-3-3. サーバ専有型の物理サーバあたり提供リソースの実効値を反映 3-4-1-1. ファイアウォール接続オプション使用時の制限事項を撤廃。
2016/11/11	1.5	3-3-1.「ユーザ設定」 »ユーザ管理者 »の権限に「送信元 IP アドレス制限の設定」を追加
2016/12/14	1.6	7 免責事項に DNS サーバに関する条項を追加
2017/1/24	1.7	3-5-8. Deep Security as a Service オプションを新規に追加
2017/2/2	1.8	別紙 1. NAT ルール他上限値の追記
2017/3/1	1.9	3-4-2. インターネット接続追加 を新規に追加
2017/4/6	2.0	3-5-1. Windows Server 2016 を追加 3-5-2. SQL Server 2016 を追加
2017/6/19	2.1	インターネット「標準提供」から「無償提供」に変更 3-4-3. 1 契約内の上限を 16 個までに変更
2017/7/11	2.2	3-3-2、3-3-3 メモリスワップが発生しないため、契約リソースの消費がない旨を修正
2017/8/21	2.3	3-5-9. VVAULT ライセンスを追加 3-5-9. VVAULT ライセンスを追加 3-5-10. オブジェクトストレージ Built on Google Cloud Platform(Google Cloud Storage 保守・運用連携サービス) を追加
2017/9/15	2.4	3-3-2. 3-3-3. エコノミーストレージを追加 3-3-4. 従量課金型を追加
2017/9/22	2.5	3-2-1 メンテナンス文言追加
2017/11/1	2.6	3-5-3 OS バージョンへ WindowsServer2016 追加
2017/11/13	2.7	7 免責事項にネットワーク帯域制御の条項を追加
2017/11/13	2.8	7 リストア作業の免責事項を追加
2017/12/22	2.9	3-5-3 RHUI に関する取扱い事項、RHEL のバージョン表記を変更
2018/2/19	3.0	3-3-7 「ネットワーク接続」の提供内容 提供セグメントへ非対称通信、無差別モード、MAC アドレス変更、偽装転送仕様追加

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

日付	バージョン	改訂箇所
2018/4/2	3.1	5-1 サポートサイト URL 変更
2018/6/1	3.2	3-1. 3-3. 3-3-5. 3-3-6. 3-3-7. 4-1. 4-1-1. 4-1-2. リモートバックアップ型追加
2018/7/24	3.3	4-5-6-1 アドバンストモニタリング提供前提条件の追加 4-5-6-2 Linux OS 提供の注意事項を追加
2018/10/15	3.4	用語集. 3-1. 3-3. 3-4. 3-5-7. 西日本サイト、サーバ専有型 V2 を追加
2018/11/12	3.5	3-1. 3-3-5. 3-3-7. リモートバックアップ型 DR タイプの追加 3-4-1.　セキュアモバイルアクセスの追加
2018/12/28	3.6	3-3-2.セルフポータルサイトの動作要件の追加
2019/7/12	3.7	3-5-1. 3-5-3. windows2019 追加記載
2019/7/25	3.8	別紙 3. 本サービスにおける暗号化の利用について追加
2019/8/14	3.9	3-5-6.アドバンストモニタリングオプションの提供内容追記
2019/9/25	4.0	3-3-8. バックアップ・リストア機能について バックアップ<DR タイプ>修正、<各ストレージタイプ共通>追記 3-5-2. SQL Server ライセンスオプションの提供内容追記
2019/11/5	4.1	3-1. 3-3-3. 3-3-4. 3-3-8. エコノミーストレージ(バックアップ 1 世代)・エコノミーストレージ(バックアップ 7 世代)の追加記載、訂正 3-3-7. ゲスト OS 利用時の注意点追加記載 VVAULT ライセンス、オブジェクトストレージ Built on Google Cloud Platform(Google Cloud Storage 保守・運用連携 F サービス)を削除
2020/1/15	4.2	3-5-8. Deep Security as a Service の提供内容 最低必要スペック修正
2020/2/3	4.3	3-5-4 Microsoft Office 2019 追加に伴うバージョン・インストール時の注意事項追加記載
2020/2/6	4.4	3-5-7.VM インポート受け渡し文章変更
2020/2/12	4.5	3-3-1.　3-5-7.　仮想マシンのハードウェアバージョン追加
2020/4/1	4.6	3-3-9,3-4-1-1,3-4-2　利用時の注意点追記 3-5-9. アンチウイルスの提供内容追加 3-5-10. Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE の提供内容追加 5-1. サポート窓口のお知らせおよび受付窓口に注意事項追記
2020/4/20	4.7	3-1,3-3-5,3-3-6,3-5-7 「東日本サイトのみ」文言削除
2020/5/7	4.8	3-5-2. SQL2019 追加記載
2020/6/1	4.9	3-5-6-2 対象 OS 追加
2020/7/1	5.0	オプションメニュー名変更に伴う修正 ・変更前：Deep Security as a Service ・変更後：Cloud One Workload Security

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

日付	バージョン	改訂箇所
2020/7/2	5.1	3-5-10. Acronis 通信要件修正
2020/7/8	5.2	3-2-1. 運用・保守項目にセキュリティインシデント通知追加
2020/8/19	5.3	3-5-7.Oracle 説明文章削除
2020/9/1	5.4	クラウドサポートポータル名称変更 変更後：法人テクニカルサポート Web
2020/10/12	5.5	3-2-1. 運用・保守項目-監視項目 文言追加
2020/11/9	5.6	3-5-6. RHEL Extend Life Cycle Support 提供内容追加
2020/11/24	5.7	3-5-9.Cloud One Workload Security の提供内容にメンテナンス告知に関する記載追加
2020/12/24	5,8	5-2. 申請方法に関する記載追加
2021/2/3	6.0	体裁に関する全面改訂
2021/2/26	6.1	RHEL Extend Life Cycle Support で RHUI 対応による文言修正
2021/4/19	6.2	体裁及び文言について一部改訂
2021/6/21	6.3	4-3. 監視対象のゲスト OS 要件にて Windows server の監視項目に関する記載内容変更と重要事項追記
2021/7/2	6.4	2.4 ファイアウォールリソース拡張にて文言修正
2021/9/17	6.5	3.2 REHL サブスクリプションライセンスの Red Hat cloud Access の項に一部文言追加
2021/9/21	6.6	1.4.ネットワークの文言追加 11.免責事項の文言修正
2021/10/25	6.7	9.課金方式および契約期間の文言修正、基本メニューの課金方式重複部分削除、各メニューに課金方法追記
2022/4/1	6.8	専有型 V2,ファイアウォールリソース拡張に補足追加
2022/5/30	6.9	モニタリング(Mackerel)、RHEL 8.X 対応追記、各 SaaS オプションメニューについて SLA の追記
2022/6/22	7.0	2-8.Netwiser の管理用予約 IP アドレス数を追記 誤字修正(メモリ 4GB) 4-1.アドバンストモニタリングサービスの管理用予約 IP アドレス数を変更
2022/8/3	7.1	9. Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE のアップデートに伴う文言および技術仕様変更
2022/9/2	7.2	1. ホワイトクラウド ASPIRE の提供領域 の説明追記
2022/9/21	7.3	4.1 Microsoft SPLA ライセンス SPLA 問合せ時の注意事項追記
2022/10/17	7.4	2.1 契約リソース 仮想マシンスペック表へアプグレ後情報追記
2023/3/1	7.5	2.1 契約リソース 専有型スペック変更

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

日付	バージョン	改訂箇所
2023/3/6	7.6	4.1Microsoft SPLA ライセンス Windows Server 2022 Standard 追加
2023/4/6	7.7	4.1Microsoft SPLA ライセンス Microsoft SQL Server 2022 追加
2023/5/8	7.8	3.5.他サービス接続用 L2 セグメント追加 説明修正 3.6.ファイアウォール接続 説明修正 5.アドバンストモニタリング の説明修正、追記。 別紙 1. 仮想マシングループネットワーク数(契約単位) 修正
2023/6/27	7.9	はじめに－運営主体 追記 13.データ保護 追記
2023/7/7	8.0	2.本サービスのメニュー体系 追記
2023/8/7	8.1	5.1 Microsoft SPLA ライセンス Microsoft Office 2021 追加
2023/8/31	8.2	11. Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE 仕様変更に伴う説明修正
2023/9/1	8.3	6.3.監視対象のゲスト OS 要件 Windows2022 追加
2023/9/28	8.4	11.2 Acronis Cyber Backup powered by ASPIRE 通信要件を修正
2023/11/1	8.5	5.2 RHEL サブスクリプションライセンス Red Hat Enterprise Linux 9.x 追加 10.2 システム仕様 Red Hat Enterprise Linux 9.x 追加
2024/2/19	8.6	Microsoft ライセンスモビリティ　規約変更による文言修正 RedHat Cloud Access 規約変更による文言修正

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

別紙1. 本サービスにおける上限値一覧

項目	上限	備考
仮想マシングループ数(契約単位)	128	
仮想マシングループネットワーク数(契約単位)	5	テナントネットワーク(VXLAN)数とあわせての上限値となります。
仮想マシン数(仮想マシングループ毎)	64	
vCPU 数(仮想マシン毎)	16vCPU	
メモリサイズ(仮想マシン毎)	128GB	
ストレージ容量(1 ディスクドライブ毎)	2,000GB	SSD, HDD SAS,エコノミーストレージ共通
SSD, HDD SAS ストレージ容量(仮想マシン毎)	8,000GB	従量課金型のみ 2,000GB(仮想マシン毎)
エコノミーストレージ容量(仮想マシン毎)	16,000GB	
最大ストレージ容量(ＶＭ毎)	24,000ＧＢ	SSD, HDD SAS(8TB)とエコノミーストレージ(16TB)を組みあわせた場合
従量課金ストレージ容量(契約単位)	6,000GB	標準(バックアップ無し)、バックアップ 1 世代、バックアップ 7 世代の 3 種類があり、それぞれ 2,000GB まで設定可能です。(合計 6,000GB/契約)
テナントネットワーク(当社開通 VLAN)申込可能数	10	
テナントネットワーク(VXLAN)作成可能数	9*	*両者の合計の上限が 9 となります。(Edge ゲートウェイの空きポート数が上限となるため)
ファイアウォール接続オプション	9*	
グローバル IP アドレス数(契約単位)	16	無償提供(1 個)を含みます。
NAT ルール数(Edge ゲートウェイ標準)	2,048	SNAT 1,024 まで, DNAT 1,024 まで
NAT ルール数(ファイアウォールリソース拡張 M・L 時)	4,096	SNAT 2,048 まで, DNAT 2,048 まで
NAT ルール数(ファイアウォールリソース拡張 XL 時)	8,192	SNAT 4,096 まで, DNAT 4,096 まで
ACL ルール数	999 行	
仮想マシンインポート対象仮想マシン数(1 回の作業毎)	10 仮想マシン	

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

項目	上限	備考
VM インポート対象仮想マシンサイズ(仮想マシン毎)	2,000GB	
プール数(ファイアウォールリソース拡張 なし(S)・M・L 時)	64	
プール数(ファイアウォールリソース拡張 XL 時)	1,024	
プール毎仮想マシン数	64	

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

別紙2. エンドユーザーライセンス条項

マイクロソフト社ライセンス製品に係る使用条件

当社は本サービスの提供を行うにあたり、Microsoft Corporation(以下「マイクロソフト社」)のソフトウェアの使用について本項にて規定します。マイクロソフト社のソフトウェアとは、当社から提供された付随する媒体、印刷物および「オンライン」または電子文書を含むこともあります。(以下それぞれ、または総称して「ライセンス製品」といいます)。当社はライセンス製品を所有するものではなく、お客様はライセンス製品を、当社からお客様に通知される一定の権利および制限に従って使用するものとします。お客様がライセンス製品を使用する権利は、以下の条項、およびMicrosoft サービスプロバイダー製品使用説明書(SPUR)をお客様が理解し、同意し、遵守することを条件として許諾されます。サービスプロバイダー製品使用説明書(SPUR)の閲覧にあたっては、マイクロソフト社の以下のWebサイトをご確認ください。なお、以下に掲載するサービスプロバイダー製品使用権説明書(SPUR)に変更があった場合は、その変更された内容が適用されるものとします。

Microsoft サービスプロバイダー製品使用説明書(SPUR)

https://www.microsoft.com/ja-jp/licensing/product-licensing/products#primaryR4

1-1(本サービスの対象範囲)

本サービスで提供可能なマイクロソフトライセンス製品は以下のとおりとし、製品の詳細は本説明書の定めに従うものとします。

(1) Windows Server Standard

(2) Windows Server Enterprise

(3) SQL Server Standard

(4) SQL Server Enterprise

(5) SQL Server Web

(6) Remote Desktop Service

(7) Microsoft Office

1-2(本サービスの適用範囲)

上記ライセンス製品は、本サービスで提供されるリソース上、もしくは当該リソース上でお客様が構築する仮想マシン上でのみ適用可能です。

1-3(ライセンス製品の知的財産権)

本サービスを提供するためのライセンス製品は、マイクロソフト社の関連会社から当社にライセンスが許諾されているものです。ライセンス製品 (およびライセンス製品に組み込まれた、イメージ、写真、アニメーション、ビデオ、音声、音楽、テキスト、「アプレット」等の素材) についての権利および知的財産権は、マイクロソフト社またはそれらの供給者が有するものです。ライセンス製品は著作権法およびその他の知的財産権に関する法律および条約によって保護されています。お客様がライセンス製品を保有したり、アクセスしたり、使用したりすることによって、ライセンス製品の所有権や知的財産権がお客様に譲渡されることはありません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

1-4(再頒布可能なソフトウェアの使用)

当社によってお客様に提供されるサービスに関連して、お客様は、「サンプル」、「再頒布可能」または Software Development (「SDK」) ソフトウェア コードおよびツールへのアクセスが許諾される場合があります (以下個別に、または総称して「再頒布可能ソフトウェア」といいます)。サービスプロバイダー製品使用権説明書内に記載されており、本会社が提示する義務を負う追加の条件に明示に同意し、それを遵守しない限り、お客様は再頒布可能ソフトウェアを使用し、改変し、複製し、および頒布することはできません。マイクロソフト社は、本会社がお客様に対して提示する追加条件に、お客様が明示的に同意し、それを遵守しない限り、再頒布可能ソフトウェアのいかなる使用も許諾しません。

1-5(違反の責任)

お客様が当社に対して負う一切の責任に加え、お客様はマイクロソフト社に対しても当該条項への違反について直接的な法的責任を負うことに同意するものとします。

1-6(禁止行為)

お客様は本サービスにて提供されるマイクロソフト社製品のご利用にあたり、次の行為を行わないものとします。

(1) 本サービスの契約数量を超えるライセンス製品を使用すること。

(2) 本サービスの適用範囲以外でのライセンス製品の使用。

(3) リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル等の解析行為。ただし、かかる制限に拘らず適用のある法律により明確に許容されている限度においてはこの限りではありません。

(4) 本サービスで提供されるライセンス製品の不正なインストール、頒布、複製、利用または違法コピー。

(5) 本サービスで提供されるライセンス製品の第三者へのレンタル、リース、貸与、譲渡、および再配布。

(6) マイクロソフト社が「サービスプロバイダー製品使用権説明書(SPUR)」に禁止事項として規定する行為。

(7) 本「サービス説明書」および「利用規約」に規定する禁止事項に該当する行為。

(8) その他、第三者、Microsoft、および当社の権利を侵害する行為。

Redhat社ライセンス製品に係る使用条件

当社は本サービスの提供を行うにあたり、Red Hat, Inc.(以下「Red Hat」)のソフトウェアの使用について本項にて規定します。Red Hat Enterprise Linuxの利用については、本項の定めに加え、Red Hatのエンドユーザーライセンス契約およびレッドハットソフトウェアサブスクリプション契約が適用されます。これらの契約については、Red Hatの以下のWebサイトをご確認ください。

http://jp.redhat.com/licenses/RHEL_EULA_JAPAN.pdf

http://www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/Cloud_Software_Subscription_Agreement_Japan.pdf

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

2-1(禁止行為)

お客様は本サービスにて提供されるRed Hat社製品のご利用にあたり、次の行為を行わないものとします。

(1) Red Hat Enterprise Linuxを本サービスの契約数量を超えて使用すること。

(2) Red Hat Enterprise Linuxを本サービスで提供されるリソース以外で使用すること。

(3) Red Hat Enterprise Linuxの不正なインストール、頒布、複製、利用または違法コピー。

トレンドマイクロ社のサービスに係る使用条件

当社は本サービスの提供を行うにあたり、トレンドマイクロ株式会社のサービスTrend Micro Cloud One Workload Securityの使用について本項にて規定します。

当社は、以下の条件に従い、ASPIRE上で、本サービスを提供するものとします。契約者が本サービスを使用する権利は、契約者が当社との間に締結した契約の条項に従い、かつ以下の条項を契約者が理解し、同意し、遵守することを条件として許諾されます。

3-1(本サービスの使用権)

(1) 本サービスは、本サービス説明書の内容を承諾の上、当社所定の方法により、本サービスを提供します。本サービスの利用は、トレンドマイクロ社からお客様に対して直接付与されるものとします。

(2) 契約者に許諾される使用権は、日本国内において、本サービスの利用申込書に記入したライセンス数分の仮想マシンにAgent(本サービスの提供を受けるDeep Security Agent)をインストールしたうえで、当該仮想マシンから本サービス等に使用されているシステム(トレンドマイクロ社提供の管理コンソール(マネージャ))にアクセスして使用する権利とします。

(3) 前提に定める仮想マシンの総数が利用申請書に記載のライセンス数を超える場合、契約者は、当社所定の条件のもと、ライセンスを追加購入する必要があります。

3-2(知的財産権)

当社は、サービスに関する知的財産権を有するものではなく、契約者は本サービスを、当社から契約者に通知される一定の権利及び制限に従って使用するものとします。

本サービスは著作権法およびその他の知的財産権に 関する法律および条約によって保護されています。お客様が保有したり、アクセスしたり、 使用したりすることによって、所有権や知的財産権がお客様に譲渡されることはありません。

3-3(同意事項)

契約者は、以下の各号についてあらかじめ同意するものとします。

(1) 本サービス等及びマニュアルに関する知的財産権、ノウハウ及びその他のすべての権利はトトレンドマイクロへ独占的に帰属すること。

(2) トレンドマイクロが契約者の問い合わせ対応等を行うために、本サービス等の契約書類を当社がトレンドマイクロに開示すること。

(3) 当社または、トレンドマイクロが契約者に対してAgentのバージョンアップ版を提供した場合、Agentを当該バージョンアップ版にバージョンアップすること。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

(4) システムのバージョンアップ及びプログラム修正、ならびに契約者が使用中のAgentに対するバージョンアップ版及び修正プログラムの配信が、契約者に対する事前通知なく、自動的に行われる可能性があること。

(5) 契約者のサポートサービスの提供、製品の改良または統計的処理のために、お客様における本サービス等の使用環境がトレンドマイクロのサーバに送信される可能性があること。

(6) 本サービス等のシリアル番号、アクティベーションコード等を漏えいした場合には、当社に対して、速やかに書面にて報告をすること。また、当社の指示に従い、当該シリアル番号、アクティベーションコード等の使用を速やかに中止するとともに、当社が別途指定する金額および手続きによって、本サービス等を再度購入すること。

(7) 有害サイトのアクセス規制機能またはフィッシング対策機能等を有効にした状態でWebページにアクセスした場合で、かつ、当該Webページに契約者が入力した情報等をURLのオプション情報として付加してWebサーバへ送信する仕様である場合、URLのオプション情報に契約者の入力した情報(ID、パスワード等)などを含んだURLが当社及びトレンドマイクロのサーバに送信されること。

3-4(サポートの範囲)

本サービスの利用に関するサポートは、トレンドマイクロの契約条件に従い、お客様に提供されるものとして、当社は、当社所定の範囲に限り、お客様に対するサポートを実施します。

なお、トレンドマイクロにてサポートサイトを提供しており、メンテナンス情報についても下記のサイトにて掲載されます。

■　トレンドマイクロ　Cloud One Workload Securityサポートウェブ：

https://success.trendmicro.com/jp/product-support/cloud-one-workload-security

■　トレンドマイクロ　定期メンテナンス　アップデート情報(英語)：

https://cloudone.trendmicro.com/docs/workload-security/updates/

■　トレンドマイクロ　計画メンテナンス情報(サービスのダウンタイムが発生しうるメンテナンスの場合)(英語)：

https://cloudone.trendmicro.com/docs/workload-security/maintenance-schedule/

3-5(保証および責任の限定)

(1) 当社は、本サービス等及びマニュアルに関して一切の保証を行いません。また、当社は、本サービス等またはマニュアルの機能が契約者の特定の目的に適合することを保証するものではなく、本サービス等またはマニュアルの物理的な紛失、盗難、事故及び誤用等に起因する契約者の損害につき一切の補償をいたしません。

(2) 契約者が、期待する成果を得るための本サービス等の選択、導入、使用および使用結果については、契約者の責任とします。本サービス等またはマニュアルの使用に起因して契約者また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当社は一切の責任を負いません。

3-6(禁止行為)

契約者は、本サービスの使用において以下の各号の行為を行わないものとします。

■本サービス等およびその使用権を第三者へ譲渡、貸与し、使用させ、再使用権を許諾し、あるいは担保の目的に供する行為

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

■有償、無償を問わず営利目的または付加価値サービスとして第三者へ提供されるサービスの一環として本サービス等を使用する行為

■本サービス等に改変、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アセンブルする行為。なお、契約者の改造等に起因して本サービス等に何らかの障害が生じた場合、当社は当該損害に関して一切の責任を負わないものとします。

セイコーソリューションズ社製品に係る使用条件

ホワイトクラウド ASPIRE専用型ロードバランサ(Netwiser VE) オプションサービスに係る使用条件について、本項にて規定します。当社は、以下の条件に従い、ASPIRE上で、本サービスを提供するものとします。契約者は以下の使用許諾に合意したものとします。

以下、セイコーソリューションズ株式会社が提供するソフトウェア使用許諾書

セイコーソリューションズ社は、お客様が本契約に同意された場合にのみ本ソフトウェア(マニュアルその他の資料を含む。以下同じ。)の使用を許諾します。専用型ロードバランサをお申込みいただいた時点で、お客様が本契約に同意いただいたものとみなし、お客様とソフトバンク(以下、当社)の間において本契約が成立します。万一本契約に同意いただけない場合は、本ソフトウェアのインストールを行わず、本ソフトウェアを使用しないでください。

4-1　(使用許諾)

(1) セイコーソリューションズ社はお客様に対して、本ソフトウェアの日本国内における非独占的な使用権を許諾します。

(2) 本ソフトウェア及びその複製物に関する権利は、セイコーソリューションズ社に帰属します。本契約に明示されている場合を除き、お客様には、本ソフトウェアに関する何らの権利も付与されません。

(3) お客様は、バックアップの目的に限り必要な最小限の範囲において、本ソフトウェアをコンピュータに読み取り得る形式で複製することができます。

4-2(使用方法)

(1) お客様は当社から別途通知する本ソフトウェア使用の対価及び支払条件等に同意し、当社本契約を締結している間に限り、本ソフトウェアを当社指定の仮想化ソフトウェア上にインストールして使用することができます。

4-3　(制限)

(1) お客様は、当社の事前の書面による承諾を得ない限り、本ソフトウェアの全部又は一部を複製、修正、改変、翻案、リース、貸与、頒布、譲渡、ネットワーク上での送信、再使用許諾又は二次的著作物の作成をすることができません。

(2) お客様は、本ソフトウェアの全部又は一部を逆アセンブル、逆コンパイル又はリバースエンジニアリングすることができません。

(3) お客様は、本ソフトウェアの取り扱う当社の営業秘密である各種データを解析することができません。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

4-4(限定保証)

(1) セイコーソリューションズ社がお客様に対して本ソフトウェアを記録媒体に格納し提供する場合、セイコーソリューションズ社は、お客様が本ソフトウェアを購入された日から30日間に限り、本ソフトウェアの記録媒体に物理的な欠陥がないことを保証します。ただし、その欠陥がお客様の故意又は過失、第三者による行為若しくは不可抗力に基づく場合は、セイコーソリューションズ社は保証しません。

(2) 前項にかかわらず、お客様が本ソフトウェアを購入された日から30日間以内に本ソフトウェアの記録媒体に物理的な欠陥が発見された場合、セイコーソリューションズ社は、無償にて代替品と交換します。

(3) セイコーソリューションズ社はお客様に対して、本ソフトウェアの商品性及び特定の使用目的に対する適合性を保証するものではなく、またお客様による本ソフトウェアの使用及び使用結果に関しても保証するものではありません。

(4) 当社、およびセイコーソリューションズ社はお客様に対して、本ソフトウェアが誤りなく作動すること又はすべての誤りが修正されることを保証するものではありません。

(5) 本条は、本ソフトウェアに関するセイコーソリューションズ社の明示又は黙示の保証責任のすべてを規定したものです。

4-5(責任の制限)

セイコーソリューションズ社は、セイコーソリューションズ社の責に帰すべき事由によりお客様が本ソフトウェアを利用することができず、かつ、セイコーソリューションズ社がお客様における利用不能を知った時刻から起算して２４時間以上その状態が継続したときに限り、損害賠償責任を負うものとします。

また、セイコーソリューションズ社のお客様に対する損害賠償責任総額は、請求原因の如何にかかわらず、第2条に定める当該本ソフトウェアの利用料金１ヵ月分相当額の３０分の１に利用不能の日数を乗じた額(円未満切り捨て)を限度とします。

また、セイコーソリューションズ社が支払うべき損害額が１万円未満の場合は、利用不能の時間と同等の契約期間の延長をもって損害の賠償に代えるものとします。ただし、セイコーソリューションズ社の責に帰すことができない事由から生じた損害、逸失利益、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、派生的損害、付随的損害、お客様のデータ又はプログラムの喪失、第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、当社は責任を負いません。

4-6(契約の解除)

(1) お客様が本契約の規定の一つにでも違反した場合、当社は、何らの催告を要することなく、ただちに本契約を解除し、お客様の使用権を終了させていただきます。

(2) 前項の場合、お客様は、ただちに本ソフトウェアの使用を中止し、当社の指示に従い、本ソフトウェア及びその複製物を破棄し、その旨を証明する文書を当社に対し差し入れていただきます。

(3) お客様が本契約の規定の一つにでも違反したことにより当社が損害を被った場合、当社はお客様に対して、その損害の賠償を請求することができるものとします。

4-7(その他)

(4) 本契約は、本ソフトウェアの複製物及びバージョンアップ版にも適用されます。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.

(5) お客様は、当社の合意を得ることなく本ソフトウェアを日本国外に輸出し、又はネットワークにより日本国外に送信することができません。

本契約に関し裁判上の紛争が生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

株式会社はてなの製品に係る使用条件

当社は本サービスの提供を行うにあたり、株式会社はてなのソフトウェアの使用について本項にて規定します。Mackerelの利用については、本項の定めに加え、Mackerelの利用規約が適用されます。この規約については、株式会社はてなの以下Webサイトをご確認ください。

https://mackerel.io/ja/docs/entry/terms

4-8(禁止行為)

お客様は本サービスにて提供される株式会社はてなの製品利用にあたり、次の行為を行わないものとします。

(1) Mackerel を本サービスの契約数量を超えて使用すること。

(2) Mackerel の不正なインストール、頒布、複製、利用または違法コピー。

(3) Mackerel の再販。

アクロニス株式会社の製品に係る使用条件

当社は本サービスの提供を行うにあたり、アクロニス株式会社のソフトウェアの使用について本項にて規定します。Acronis Cyber Protectの利用については、本項の定めに加え、Acronis Cyber Protectの利用規約が適用されます。この規約については、アクロニス株式会社の以下Webサイトをご確認ください。

https://www.acronis.com/en-us/support/eula/2020-02-20/?language=ja-JP

4-9(禁止行為)

お客様は本サービスにて提供されるアクロニス株式会社の製品利用にあたり、次の行為を行わないものとします。

(1) Acronis Cyber Protect の不正なインストール、頒布、複製、利用または違法コピー。

(2) Acronis Cyber Protect の再販。

Copyright © SoftBank Corp. All rights reserved.