

マイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービス規定書 (USSD)

2024 年 7 月

目次

1 本書について.....	3
2 カスタマーサクセスおよびサポートサービス.....	4
2.1 購入方法.....	4
2.2 任意使用分.....	5
2.3 マイクロソフトユニファイドエンタープライズサポートサービスの内容.....	5
リアクティブサービス.....	12
サクセス管理サービス.....	14
2.4 エンハンストソリューション.....	14
サービスの機能および提供.....	28
サービスの制限事項と例外.....	28
サービスのコンプライアンスおよび対象範囲.....	28
2.5 マルチカントリーサポート.....	30
マルチカントリーサポートサービスの概要.....	30
購入方法.....	30
マルチカントリーサポートの追加利用規約.....	31
2.6 追加条件.....	32
付録 A: 深刻度の種類のチャート.....	35
付録 B: サクセス管理サービス.....	41

1 本書について

このマイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービス規定書は、マイクロソフトからご購入いただけるサポート サービスに関する情報を提供するものです。本書により、ご購入いただけるサービスの内容および条件 (前提条件、免責、制限事項、およびお客様の義務を含みます) を理解することが重要です。当社が実際に購入するサービスは、当社が締結する個別契約または個別契約で参照される付属文書に規定されることにより、正式に確定します。その場合、本書の該当箇所が、それらの個別契約の一部として適用されます。

本書に記載されている一部のサービスは、グローバルにはご利用いただけません。現地で購入可能なサービスを判断するには、マイクロソフトの担当者にお問い合わせください。ご利用いただけるサービスは変更される場合があります。

2 カスタマーサクセスおよびサポート サービス

マイクロソフトユニファイドエンタープライズサポートサービス(以下「サポートサービス」といいます)は、ITライフサイクルのすべての段階において新たなビジネス機会を実現できるように、クラウド化の促進、ITソリューションの最適化、およびテクノロジーの活用を支援する、包括的なエンタープライズサポートサービスのセットです。マイクロソフトのサポートサービスは、本会社の固有のニーズに合わせてカスタマイズされ、マイクロソフトへの投資を最大限に活用できるよう支援します。マイクロソフトのサポートサービスには以下が含まれます。

- **プロアクティブ サービス:** このサービスは、ITインフラストラクチャおよび運用の正常性の維持と強化に役立つように設計されています。
- **サクセス管理サービス:** このサービスは、計画および実装を円滑に進められるように設計されています。
- **問題解決サービス:** このサービスは、ダウンタイムを最小限に抑え、迅速な対応を提供できるよう、優先順位を設定した年中無休の問題解決を提供します。

2.1 購入方法

サポートサービスは、基本パッケージとして、またエンタープライズサービス個別契約に記載されている既存の基本パッケージ契約の下で購入できる、プロアクティブサービスおよびエンハンストソリューションとともにご利用いただけます。各パッケージの詳細は、以下のとおりです。

- **基本パッケージ:** このパッケージにはマイクロソフトのコアサポートサービスが含まれます。
- **プロアクティブ サービス:** これには、必要に応じてサポートサービスに追加できるサポートサービスが含まれます。
- **エンハンストソリューション:** これには、必要に応じてサポートサービスに追加できる深く掘り下げたサポートエクスペリエンスおよびサービスが含まれます。

既存の基本パッケージ契約の下でご購入いただけるサービスは、エンタープライズサービス個別契約に記載されています。ご購入いただけるサービスについてご質問があれば、マイクロソフトの担当者にお問い合わせください。

表 1 - サポート サービスの定義

項目	定義
基本パッケージ	本会社の組織内で使用されているマイクロソフト製品およびオンラインサービスをサポートする、プロアクティブ サービス、リアクティブ サービス、サクセス管理サービスおよびサービス実施管理の組み合わせ。
プロアクティブ サービス	追加サポート サービス (プロアクティブ サービスを含む) は、本会社の個別契約の期間中に本会社の基本パッケージに追加できるサービスであり、このセクションでは「+」で表します。
エンハンストソリューション	特定のマイクロソフト製品またはお客様の IT システムを対象とするサポート サービスは、本会社の個別契約の期間中に本

会社のサポート基本パッケージに追加できるサービスであり、このセクションでは「+」で表します。

マルチ カントリー サポート

マルチ カントリー サポートでは、個別契約の記載事項のとおり、複数のサポート場所で本会社にサポートを提供します。必要に応じて、かつ個別契約に規定されている場合、ユニファイド エンタープライズ サポートには、マルチ カントリー サポートが含まれる場合があります。マルチ カントリー サポートに関する詳細については、第 2.5 条をご覧ください。

2.2 任意使用分

任意使用分は、基本パッケージの表示価格のうち、サービスの購入時にプロアクティブ サービス、エンハンスト ソリューション、プロアクティブ クレジット、カスタム プロアクティブ サービスの購入に任意に割り当てることができる部分です。マイクロソフト担当者が、本会社の契約に任意使用分を適用する方法に関する詳細を提供します。

任意使用分の割り当てには、以下の条件が適用されます。

- **プロアクティブ クレジットまたはカスタム プロアクティブ サービス:** プロアクティブ クレジットまたはカスタム プロアクティブ サービスの購入には、配分された任意使用分の 20% または 50,000 ドルのいずれか高い方を上限として適用することができます。
- **1 年間の割り当て:** 任意使用分は毎年配分されます。また、任意使用分を適用したサービスは、その年間期間中にご利用いただく必要があります。
- **サクセス管理サービス:** 任意使用分をサービス実施管理サービス (後述) に使用することはできません。
- **サービスの交換:** 任意使用分にて一定のサービスを発注した後にサービスの種類の変更を希望する場合、同額分を変更後のサービスに振り替えることができます。ただし、そのサービスが利用可能であって、本会社を担当するサービス デリバリー チームの人員と合意した場合に限りです。
- **割り当て期限:** 利用可能なすべての任意使用分を契約締結時までには割り当てる必要があり、割り当てられなかった場合は失効します。

2.3 マイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービスの内容

このセクションでは、サポート サービス パッケージを構成するために組み合わせる項目について説明します。また、本会社の基本パッケージに追加できる、または契約期間中に追加できるサービスを記載します。基本パッケージには、プロアクティブ サービス (「+」で表されるもの)、エンハンスト ソリューション サービス、カスタム プロアクティブ サービスのいずれかまたは複数を追加できる任意使用分が設けられています。このセクションでは基本パッケージに含まれるサービスを「✓」で表します。マイクロソフトのサポート サービスには以下が含まれます。

- **プロアクティブ サービス:** このサービスは、マイクロソフト環境における問題の防止に役立つサービスであり、適用される個別契約の期間中に、リソースの可用性とデリバリーを確保するために計画されます。以下のプロアクティブ サービスは、下記または本会社の個別契約の規定に従って提供されます。すべてのサービスがすべての地域においてオンサイトで利用できるわけでは

ありません。書面で別途合意されない限り、またはオンサイト サービスとして明示的に販売される場合を除き、サービスはリモートで実施されますが、ご利用には追加料金がかかります。

- **計画サービス:** このサービスは、本会社の現在のインフラストラクチャ、データ、アプリケーションおよびセキュリティ環境についてアセスメントおよびレビューを行い、本会社が目的の成果に基づいて改善、アップグレード、移行、展開またはソリューション実装の計画を策定するためのサービスです。

表 2-計画サービスの種類

計画サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> ● 概念実証: このサービスは、提案された技術ソリューションの実現可能性をお客様が評価できるようにする証拠の提供を目的としています。この証拠は、実用レベルのプロトタイプ、ドキュメントおよび設計の形で提供されますが、提供した内容は、通常はそのまま実稼働環境に適用することはできません。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● アーキテクチャ サービス: マイクロソフトの専門家が主導する一連のディスカッションとして構成されるサービス。マイクロソフトの専門家は、お客様と協力して、ビジネス要件を各自に適合したソリューションアーキテクチャに変換し、展開の成功を加速します。これらのディスカッションには、技術面の要件の評価、既存のアーキテクチャ設計の検討、およびソリューションアーキテクチャのベストプラクティスに関する経験豊かな技術的洞察の提供が含まれる場合があります。このプロセスは、所定の目標および目的に合致し、実稼働展開フェーズの重要な参照文書として機能する、技術ソリューション設計を作成することを目的としています。 	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

実装サービス

実装サービスでは、マイクロソフト テクノロジソリューションの設計、展開、移行、アップグレードおよび実装を促進するため、短期技術およびプロジェクト管理の専門家を派遣します。

表 3-実装サービスの種類

実装サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> ● オンボーディング サービス: 展開、移行、アップグレード、または機能開発に関する短期支援を提供します。これには、マイクロソフト製品を使用した概念実証または実稼働ワークロードの計画および検証が含まれる場合があります。 	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

保守サービス

保守サービスは、マイクロソフト環境における問題の防止を目的としたサービスであり、通常、利用可能なリソースを確保するためにサービス提供に先立って計画されます。

表 4 - 保守サービスの種類

保守サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> オンデマンド アセスメント: 本会社によるマイクロソフト テクノロジーの実装を、ログ分析を使用して分析および評価する、オンライン自動アセスメント プラットフォームです。オンデマンド アセスメントの対象となるテクノロジーは限られています。このアセスメント サービスを利用するには、オンデマンドのアセスメント サービスを使用できるだけの適切なデータ上限が設定された、有効な Azure サービスが必要です。マイクロソフトは、サービスの初期セットアップができるようサポートを提供する場合があります。オンデマンドアセスメントと併せて、および追加料金で、本会社のサービス契約に従って、データの分析および修復に関する推奨事項の優先順位付けについて支援を受けるために、オンサイトのマイクロソフト リソース (最大 2 日) またはリモートのマイクロソフト リソース (最大 1 日) を利用することができます。オンサイト アセスメントは一部の地域で利用できない場合があります。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> アセスメント プログラム: このアセスメント プログラムは、本会社によるマイクロソフト テクノロジーの設計、技術的実装、運用またはチェンジ マネジメントについて、マイクロソフト が推奨するプラクティスに照らしてアセスメントを行います。アセスメントの終了時に、マイクロソフトのスタッフは本会社と直接協力して問題を是正し、本会社の環境の技術的なアセスメントを含むレポートを提出します。これには改善計画が含まれる場合があります。 	+
<ul style="list-style-type: none"> オフライン アセスメント: このサービスは、リモートまたは本会社の事業所でマイクロソフトのスタッフが収集したデータを使用して、本会社によるマイクロソフト テクノロジーの実装を自動的に評価します。マイクロソフトはオンプレミス ツールを使用して収集したデータを分析し、結果および修正に関する推奨事項をレポートとして提供します。 	+
<ul style="list-style-type: none"> プロアクティブ監視: このサービスは、サーバー インシデント管理プロセスを改善するための技術的な運用監視ツールおよび推奨事項を提供します。インシデント マトリックスを作成し、主要なインシデントのレビューを実施し、保守担当エンジニアリング チーム向けの設計を作成するのに役立ちます。 	+
<ul style="list-style-type: none"> システム運用強化対策支援プログラム (POP): このサービスは、本会社のスタッフと協力し、マイクロソフトが推奨するプラクティスに照らして、本会社の計画、設計、実装、または運用プロセスをレビューします。このレビューは、マイクロソフトのスタッフによってオンサイトまたはリモートで実施されます。 	+

保守サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> RAP as a Service: このサービスは、リモートで収集したデータを使用して、本会社によるマイクロソフトテクノロジーの実装を自動的に評価します。マイクロソフトは収集したデータを分析し、修正に関する推奨事項を含む結果のレポートを作成します。このサービスは、オンサイトまたはリモートでご利用になれます。 	+
<p>✓ - 本会社の基本パッケージの一部として含まれます。 +- 購入可能な追加サービスです。</p>	

最適化サービス

最適化サービスは、顧客によるテクノロジーへの投資の最適な利用を支援することを目的としています。このサービスには、クラウドサービスのリモート管理、エンドユーザーによるマイクロソフト製品の機能の導入の最適化、および堅牢なセキュリティおよび ID 対策の確保が含まれる場合があります。

表 5 - 最適化サービスの種類

最適化サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> 適応サービス: 適応支援サービスでは、マイクロソフトテクノロジーの購入に関連する変更について本会社の組織が修正、監視および最適化できるかどうかを本会社が評価するために役立つ一連のサービスが提供されます。これには、人材側の変更に関する適応戦略の策定と実行のサポートが含まれます。顧客は、適応プログラムのサポートとして、専門技術、知識を有し、関連するマイクロソフトが推奨するプラクティスに関連するリソースにアクセスできます。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 開発対象サービス: マイクロソフトは、マイクロソフトテクノロジーを使用したアプリケーションの構築、展開およびサポートに関して本会社のスタッフを支援するサービスを提供します。このサービスには以下が含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> DevOps 機能の評価: 顧客が、ソフトウェアのリリース ライフサイクル全体を通じて最新の機能を理解し、マイクロソフトの DevOps プラクティスの改善の機会を迅速に特定できるよう支援する評価です。 開発サポート アシスタンス: マイクロソフトプラットフォーム上でのマイクロソフトテクノロジーを組み込んだアプリケーションの作成および開発において支援を提供します。マイクロソフトの開発ツールおよびテクノロジー専用のサービスであり、個別契約に記載されている時間数として販売されます。 開発者プラットフォーム アドバイザリー: マイクロソフト開発者プラットフォームの可能性を最大限に活用し、開発者のベロシティ、クラウドの導入およびデジタルトランスフォーメーションを加速するためのガイダンスを提供します。これは、個別契約に記載されている時間数として販売されます。 	+

最適化サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> IT サービス管理: マイクロソフトの最新の IT サービス管理サービスは、イノベーション、柔軟性、品質および運用コストの改善を実現する最新のサービス管理アプローチを使用して、本会社の旧来の IT 環境の進化を支援するための一連のサービスを提供します。このサービスは、リモートまたはオンサイトのアドバイザリーセッションまたはワークショップを通じて提供されます。アプリケーションまたはサービスをクラウドに移行する際に、本会社の監視、インシデント管理またはサービス デスクのプロセスを最適化してクラウド ベースのサービスの動態を管理できるようにします。IT サービス管理サービスは、サポート サービスのカスタマイズされたプログラムの 1 要素である場合があります、追加料金を支払うことで利用でき、個別契約に基づく別紙に定義される場合があります。 	+
<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ サービス: マイクロソフトのセキュリティ ソリューション ポートフォリオには、クラウドセキュリティおよび ID、モビリティ、強化された情報保護、ならびに安全なインフラストラクチャという 4 つの重点領域があります。マイクロソフトのセキュリティ サービスは、顧客が、IT インフラストラクチャ、アプリケーション、およびデータを内部と外部の脅威から保護し、これらの革新を実現する方法を把握するために役立ちます。このサービスは、サポート サービスのカスタマイズされたプログラムの 1 要素である場合があります、追加料金を支払うことで利用でき、個別契約に基づく別紙に定義される場合があります。 	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

教育サービス

教育サービスでは、本会社のサポート スタッフの技術スキルおよび運用スキルの向上に役立つトレーニングを、オンサイト、オンラインまたはオンデマンドで提供します。

表 6-教育サービスの種類

教育サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> オンデマンド エデュケーション: マイクロソフトが開発したワークショップ ライブラリ デジタル プラットフォーム上のさまざまなオンライン トレーニング資料およびオンライン ラボにアクセスすることができます。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Web キャスト: マイクロソフトがホストする教育セッションにアクセスすることができます。リモートでオンラインで提供された、広範なサポートおよびマイクロソフト テクノロジーについてのセッションをご利用いただけます。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ハッカソン: このサービスは、顧客がマイクロソフト テクノロジーを利用して顧客固有のビジネスの課題に効果的に対処するための革新的な方法の学習を促進します。これは、実現世界または顧客固有のシナリオを活用する対話型のアクテ 	+

教育サービスの種類	計画
イビティベースのサービスを通じて達成されます。このサービスでは、顧客がテクノロジーエキスパートと迅速かつ反復的な共同作業で連携し、自社のニーズにクリエイティブな解決策を見出せるよう促します。	
<ul style="list-style-type: none"> 技術更新プログラムブリーフィング 顧客がすべてのリリースを利用する際に、クラウドの実装への最新の追加内容と今後の変更について常に把握できるようにするための定期的なブリーフィングです。新機能を活用した生産性の向上と、現在の使用範囲をすべてのユーザーに広げることを阻む要因の排除を可能にします。マイクロソフトのエンジニアがリモートで提供します。 	+
<ul style="list-style-type: none"> チョークトーク: これは、通常は1日の対話型のセッションとなります。製品およびサポートに関する講義およびデモンストレーション形式のセッションを提供します。マイクロソフトのスタッフがオンサイトまたはオンラインで提供します。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ワークショップ: マイクロソフトの上級レベルの技術トレーニングセッションは、広範なサポートおよびマイクロソフトテクノロジーについて利用でき、マイクロソフトのスタッフがオンサイトまたはオンラインで提供します。ワークショップは、個別契約の規定に従い、出席者単位で、または本会社の組織への専用として購入することができます。ワークショップは、適切な通知が行われ、同意が提供された後に、録画や録音される場合があります(地域によっては、書面による明示的な許可が追加が必要です)。 	+
✓- 本会社の基本パッケージの一部として含まれます。 +- 購入可能な追加サービスです。	

追加プロアクティブ サービス

表 7 - 追加プロアクティブ サービスの種類

追加プロアクティブ サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> カスタム プロアクティブ サービス (保守、最適化および教育サービス): このサービスは、本書に記載されたもの以外のサービスを、お客様の指示に従って、オンサイトまたはオンラインでマイクロソフトのスタッフが提供します。対象範囲が規定されています。このサービスには、保守サービス、最適化サービスおよび教育サービスが含まれます。 	+
<ul style="list-style-type: none"> サポート テクノロギ アドバイザー: マイクロソフトのカスタマイズされたテクノロジー評価サービスは、お客様のビジネス目標 (ワークロードの最適化、導入、またはサポートビリティを含みますがこれらに限定されません) を支援します。このサービスはマイクロソフト 	+

追加プロアクティブ サービスの種類	計画
<p>のスタッフが提供し、お客様の環境およびビジネス目標に合わせた計画と技術ガイダンスが含まれる場合があります。</p>	
<p>指定エンジニアリング (DE):</p> <p>マイクロソフトが推奨する慣行および原則に基づく、厳選されたアウトカムドリブン (成果指向) のソリューションであり、本会社の価値実現までの時間を短縮します。リード エキスパートは、本会社チームと密接に協力して、必要に応じて他のマイクロソフトの専門家を活用することで、深い技術ガイダンスを提供し、マイクロソフト ソリューションの展開および/または最適化を支援します。このサービスは、評価や計画立案から、スキルアップや設計、構成や実装にまで至ります。</p> <p>サービス固有の前提条件および制限事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 有効なユニファイド サポート サービス契約は、DE サービスをリクエストする際に必要です。本会社の契約が期限切れになったまたは解除された場合、DE サービスも同日をもって解除されます。 ○ DE サービスは、通常の営業時間内 (祝祭日を除く月曜日から金曜日の 09:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) にご利用いただけます。 ○ DE サービスは、本会社が選択し、本会社の個別契約に規定されている特定のマイクロソフト製品およびテクノロジーに対応します。 ○ DE サービスは、本会社の個別契約に規定されている単一のサポート提供地に対して提供されます。 ○ DE サービスは、オンサイトによるサービス提供について事前に書面で合意されていない限り、リモートで提供されます。オンサイトによるサービス提供について両者が合意したが、前払いされていない場合、合理的な交通費および関連費用が本会社に請求されます。 	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

表 8 - その他のプロアクティブ サービスの種類

プロアクティブに関するその他事項	計画
<p>プロアクティブ クレジット:</p> <p>プロアクティブ クレジットは、本会社の個別契約に表される、交換可能なサービスのクレジット量です。本会社は、マイクロソフト担当者が提示する最新換算率で、このクレジットを本書に規定されている 1 つ以上の追加サービスと交換できます。追加サービスの選択後、マイクロソフトは、本会社のクレジット残高から当該サービスの金額を差し引きます (端数は切り上げます)。</p>	+

リアクティブ サービス

リアクティブ サービスは、本会社のマイクロソフト環境における問題の解決を支援するものであり、通常はオンデマンドで利用されます。本会社の個別契約に別途規定されている場合を除き、サポート期間中のマイクロソフトの製品およびオンライン サービスについて、必要に応じて以下のリアクティブ サービスが含まれます。リアクティブ サポートはすべてリモートで提供されます。

表 9 - リアクティブ サービスの種類

リアクティブ サービスの種類	計画
<ul style="list-style-type: none"> ● アドバイザリー サポート: <p>特定のマイクロソフト テクノロジー要素の最適なセットアップやアプリケーションについて、支援やガイダンスを受けることができます。</p> <p>マイクロソフトのアドバイザリー サポートでは、マイクロソフト テクノロジー コンポーネントの活用についてのカウンセリング、指導、ベスト プラクティスに関するインサイトを提供し、よくある構成エラーを回避し、コンポーネントとサービスのパフォーマンスを強化できるよう支援します。マイクロソフトのアドバイザリー サポートには、アーキテクチャ設計、ソリューションの開発、目的に応じたカスタマイズは含まれていないことを理解することが重要です。このサービスは、規範的なサポート技術情報の記事と合わせて、メール、チャットまたは電話で提供され、合理的かつ最善の努力を尽くします。</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> ● 問題解決サポート: <p>問題解決サポート サービスは、本会社によるマイクロソフト製品に関する具体的な問題、エラー メッセージ、または意図したとおりに動作しない機能についてのトラブルシューティングを支援するように設計されています。</p> <p>このサービスにアクセスするには、インシデント リクエストを作成する必要があります。インシデントは、電話で開始するか、または Web を介してリクエストを提出することで開始できます。該当するオンライン サービスのサポート ポータルの対象外となるサービスおよび製品のサポート リクエストは、マイクロソフト サービスのオンライン ポータルで管理され、付録 A に規定されている深刻度に従うことを条件とします。</p> <p>インシデントの深刻度に応じて、マイクロソフトの対応レベル、およその対応開始時間および本会社に求められる対応が決まります。本会社は、本会社の組織に対する業務上の影響について説明する責任を負います。また、本会社とマイクロソフトの協議のうえで、マイクロソフトは適切な深刻度を割り当てます。業務上の影響により深刻度の変更が必要な場合には、本会社は、インシデントの期間中にかかる変更を要請することができます。</p> <p>マイクロソフトのアドバイザリー サポートでは、マイクロソフト テクノロジー コンポーネントの活用についてのカウンセリング、指導、ベスト プラクティスに関するインサイトを提供し、よくある構成エラーを回避し、コンポーネントとサービスのパフォーマンスを強化できるよう支援します。マイクロソフトのアドバイザリー サポートには、アーキテクチャ設計、ソリューションの開発、目的に応じたカスタマイズは含まれていないことを理解することが重要です。このサービスは、規範的なサ</p>	✓

リアクティブ サービスの種類	計画
<p>ポート技術情報の記事と合わせて、メール、チャットまたは電話で提供され、合理的かつ最善の努力を尽くします。</p> <p>本会社の要請により、マイクロソフトはサードパーティの技術サプライヤーと共同して複雑なマルチベンダー製品の相互運用性の問題の解決を支援することがありますが、第三者製品のサポートは当該第三者の責任です。</p> <p>「最初の電話連絡から～以内に対応開始」という語は、電話やメールを介した非自動的な最初の連絡であると定義されます。深刻度の定義、およびマイクロソフトのおおよその対応開始時間については、以下のインシデント対応表に詳しく規定されています。</p> <p>*詳細については、付録 A のリアクティブ サポート インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。</p>	
<p>● リアクティブ サポート管理:</p> <p>マイクロソフトのリアクティブ サポート管理では、適時解決および高品質のサポートの提供のためにサポート インシデントの監督が行われます。すべてのサポート リクエストに対するリアクティブ サポート管理には、サクセス管理サービスが使用されます</p> <p>インシデントの深刻度に関する詳細については、上のインシデント対応表をご覧ください。深刻度が B と C のインシデントの場合、営業時間内の顧客の要請に応じて、マイクロソフトのスタッフが本サービスを提供します。スタッフは、要請があった場合はエスカレーションの状況を提供することもできます。深刻度 1 および深刻度 A のインシデントの場合、エンハンスド エスカレーション プロセスが開始され、自動的に実行されます。割り当てられたマイクロソフトのスタッフは、ステータスの更新と活動計画を提供することにより、継続的な技術進展を確保する責任を負います。</p> <p>リアクティブ サポート管理時間を追加購入することで、対応時間を営業時間外にまで拡大することができます。</p>	✓
<p>● 根本原因分析:</p> <p>インシデントのクローズ前に明示的に要請された場合、マイクロソフトは、単一の問題、または関連する一連の問題の想定される原因について、構造化分析を実施します。本会社は、マイクロソフトのチームと協力して、ログ ファイル、ネットワーク トレース、またはその他の診断出力などの資料を提供する責任を負います。根本原因分析は一定のマイクロソフト テクノロジーに対してのみ利用可能で、追加料金が発生する場合があります。</p>	+
<p>● リアクティブ サポート管理アドオン:</p> <p>追加時間を購入して、リアクティブ サポート管理を受けることができます。マイクロソフトのスタッフはリモートで業務を行い、書面で合意されたタイムゾーンの営業時間内にサービスを提供します。このサービスは英語で提供されますが、利用可</p>	+

リアクティブ サービスの種類	計画
<p>能な場合は本会社で使用されている言語で提供することも可能です。このサービスは、マイクロソフトのスタッフの稼働状況によって左右されます。</p>	

- ✓ - 基本パッケージの一部として含まれます。
- + - 購入可能な追加サービスです。

サクセス管理サービス

表 10-サクセス管理サービス

サクセス管理サービス	計画
<ul style="list-style-type: none"> ● サクセス管理サービス: このサービスは、本書または本会社の個別契約に別途規定されている場合を除き、本会社の契約に含まれるものです。サクセス管理サービスは、デジタル方式およびまたは所定のカスタマー サクセス アカウント マネージャーによって提供されます。これらのスタッフは、リモートでまたは本会社の所在地でオンサイトで業務を行う場合があります。 <p>* サクセス管理サービスと成果の詳細については、付録 B をご覧ください。</p>	✓

- ✓ - 基本パッケージの一部として含まれます。
- + - 購入可能な追加サービスです。

2.4 エンハンスト ソリューション

基本パッケージの一部としてまたは追加サービスとして提供されるサービスに加え、以下のエンハンストソリューションをオプションとして購入できます。エンハンストソリューションは、追加料金を支払うことで利用でき、本会社の個別契約に基づく別紙に定義されることがあります。

表 11 - エンハンストソリューションの種類

サービス	計画
<ul style="list-style-type: none"> ● 強化された指定エンジニアリング (EDE): <p>マイクロソフトのカスタム サービスは、シナリオが複雑な顧客に対して、高度で継続的な技術エンゲージメントを提供します。このサービスの対象範囲は、本会社の環境やソリューションに関する知識を深め、本会社のビジネス目標 (ワークロードの最適化、導入、またはサポートビリティを含みますがこれらに限定されません) をサポートする指定エンジニアを提供することにより、本会社のニーズを満たし、成果を達成することです。EDE サービスは、事前定義されたサービスとして、または対象範囲を規定したプロアクティブ サービスを実施するためのカスタムの時間数として購入できます。</p> <p>時間数として購入した場合、EDE サービスの時間数は、その時点で利用されサービスが実施された時間に応じて、本会社が購入した総時間数から差し引かれます。事前定義された EDE サービスは、本会社の</p>	+

サービス	計画
<p>環境に合わせて調整され、本会社が目的とする成果の実現を支援します。これらのサービスには、あらかじめ定義された必須のプロアクティブ サービスが組み込まれています。</p> <p>EDE サービスでは、以下の領域に重点を置いています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ パフォーマンス最適化のため、本会社の現在および将来のビジネス要件および本会社の IT 環境の構成について深い知識を維持すること。 ○ サポート サービスにて提供したサービス内容 (サポートビリティ レビュー、ヘルス チェック、ワークショップ、リスク 評価プログラムなど) の活用に関する推奨事項を文書化し、本会社と共有すること。 ○ 本会社の展開作業および運用作業が、マイクロソフト テクノロジーに関する本会社の実装計画もしくは現在の実装に沿ったものとなるよう支援すること。 ○ 本会社の IT スタッフの技術スキルおよび運用スキルの向上を図ること。 ○ 将来のインシデントの予防および対象となる本会社のマイクロソフト テクノロジーのシステム可用性を向上するための戦略を策定および実装すること。 ○ 繰り返し発生するインシデントの根本原因究明を支援し、指定されたマイクロソフト テクノロジーの今後の障害発生を予防するための推奨事項を提示すること。 <p>EDE の購入方法に関係なく、担当スタッフは、開始ミーティングでの両者の合意に基づいて配分し、優先順位を設定して、割り当てるものとし、サービス実施計画の一部として文書化されます。マルチ カントリーの顧客は、サービス提供計画を立てる前に、契約を締結する場所 EDE を割り当てる必要があります。</p> <p>サービス固有の前提条件および制限事項は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ EDE サービスのサポートを受けるには、有効なユニファイド サポート サービス契約を締結している必要があります。本会社のユニファイド サポート サービス契約が期限切れになったまたは解除された場合、EDE サービスは同日をもって解除されます。 ○ EDE サービスは、通常の営業時間内 (祝祭日を除く月曜日から金曜日の 09:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) に利用することができます。 ○ EDE サービスは、本会社が選択し、本会社の個別契約に規定する特定のマイクロソフト製品およびテクノロジーをサポートします。 	

サービス	計画
<ul style="list-style-type: none"> ○ EDE サービスは、本会社の個別契約に規定されている指定サポート提供地内の単一のサポート提供地に対して提供されます。 ○ EDE サービスは、事前に書面で別途合意しない限り、リモートで提供されます。オンサイトによるサービス提供について両者が合意したが、前払いされていない場合、合理的な交通費と経費が本会社に請求されます。 <p>● リアクティブ エンハンスト指定エンジニアリング (REDE):</p> <p>リアクティブ エンハンスト指定エンジニアリング (REDE): 本会社が選択し、個別契約に記名された特定のマイクロソフト製品およびオンラインサービスに沿った、リアクティブ サポート インシデントの迅速な解決に焦点を当てた、高度かつ継続的な技術契約。REDE サービスは、本会社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンラインサービスの使用に関する深い知識を身に付けた指定エンジニアによって提供されます。REDE サービスの時間数は、利用されサービスが実施された時間に応じて、本会社が購入した総時間数から差し引かれます。</p> <p>REDE サービスの重点領域は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 初回ミーティングを開催し、優先事項と推奨事項について話し合うこと。このミーティングの結果をサービス提供計画に文書化すること。 ○ 深刻度 1 および深刻度 A のサポート インシデントの解決に参加すること。 ○ 要請に応じて、その他の深刻度のサポート インシデントの解決に参加すること。 ○ 本会社のサクセス管理サービス、サービス実施管理およびリアクティブ サポート管理のスタッフ、ならびに本会社のサポート インシデント活動に関与するその他のマイクロソフトのスタッフと連携して、効率的かつ効果的なリアクティブ サポート インシデントの解決および将来のインシデント予防計画の作成を促進すること。 <p>● リアクティブ サービス</p> <p>マイクロソフトのエンジニアは、本会社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンラインサービスの使用に関する深い知識を開発および維持します。マイクロソフトのエンジニアは、その知識をサポート インシデントの解決に関連する活動に組み込みます。</p> <p>マイクロソフトのエンジニアは、マイクロソフトのテクニカル サポート エンジニアに、本会社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンラインサービスの使用状況に関する情報を提供します。また、高度なトラブルシューティングとデバッグの専門知識を提供し、迅速なサポート インシデントの解決を促進します。関連するマイクロソフト製</p>	

サービス	計画
<p>品およびオンライン サービスが利用可能な場合、マイクロソフトのエンジニアは事業に重大な影響が及ぶインシデントについて根本原因分析を実施し、今後同様の問題を軽減する方法について推奨事項を提示します。さらに、REDE エンジニアは必要に応じて追加の技術リソースを導入することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロアクティブ サービス <p>マイクロソフトのエンジニアは、アップタイムを改善し、かつ重大なビジネス機能の中断を軽減する機会を特定するために、プロアクティブ サポート サービス (サポータビリティ レビュー、ヘルス チェック、ワークショップ、リスク評価プログラムなど) の活用に関する推奨事項を文書化し、本会社と共有します。要請に応じて、REDE エンジニアは、合意済みのプロアクティブ サービスを実行することができます。</p> サービス固有の前提条件および制限事項 <p>本会社は、REDE サービスを受けるために、ユニファイド サポート 契約を締結し、維持する必要があります。本会社のユニファイド サポート サービス契約が期限切れになったまたは解除された場合、REDE サービスは同日をもって解除されます。REDE エンジニアは、サポート インシデントの解決を担当するマイクロソフトの技術解決リソースに加えて割り当てられます。</p> <p>REDE サービスは、通常の営業時間内 (祝祭日を除く月曜日から金曜日の 09:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) に利用することができます。REDE サービスは、個別契約に明記されているとおり、当該サービスが購入された指定のサポート場所に提供されます。REDE サービスは、事前に書面で別途合意しない限り、リモートで提供されます。オンサイトによるサービス提供について両者が合意したが、前払いされていない場合、合理的な交通費と経費が本会社に請求されます。</p> <p>REDE サービスは、本会社が権利を有する他のマイクロソフト サポート オファーを通じて適用されるリアクティブ サポート インシデントの応答時間を変更することはありません。</p> 本会社の義務 <p>REDE サービスの便益を最適化するには、以下の義務を履行する必要があります。本会社が以下の義務を果たさなかった場合、サービスの提供が遅延する、またはサービスの履行が妨げられることがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 本会社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンライン サービスの使用に関する知識を深めるために、必要に応じて、オリエンテーション、トレーニング 	

サービス	計画
<p>ング、ドキュメント、およびその他のコミュニケーションを REDE エンジニアに提供すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サポート インシデント リクエストを開始し、サポート インシデントの診断と解決に当社とともに積極的に参加すること。 ○ 本会社の環境の管理者として行動すること。 ○ 要求に応じてトラブルシューティング情報を提供すること (デバッグやトレース ログ ファイルなど)。 	
<p>● ユニファイド エンハンスト レスポンス:</p> <p>ユニファイド エンハンスト レスポンス (UER) は、すべてのクリティカル シチュエーション インシデント (以下「クリティカル シチュエーション」といいます) の迅速なルーティングと、顧客が利用しているマイクロソフトの製品およびクラウド サービスに対する迅速なリアクティブ サポートを提供します。マイクロソフトは、リアクティブ インシデント管理の強化のために顧客に指定されたエンハンスト インシデント マネジメント チームから、スタッフを割り当てます。顧客は、統合エンタープライズ基本サポート契約に加えて統合エンハンスト レスポンスを購入することも、有効な統合エンタープライズ基本サポート契約の期間中いつでもこれを追加することもできます。</p> <p>マイクロソフト製品およびクラウド サービスについて UER サポートを受けるには、電話または Web を介してインシデントを提出する必要があります。顧客が深刻度 1 または深刻度 A で開くと、顧客の問題解決サポート リクエストが、強化された応答時間にて自動的に転送され、エンハンスト インシデント マネジメント チームが自動的にインシデント管理に割り当てられます。</p> <p style="text-align: right;">+</p> <p>○ エンハンスト インシデント マネジメント:</p> <p>エンハンスト インシデント マネジメント サービスは、すべての深刻度 1 または深刻度 A の問題解決サポート リクエストに対して年中無休体制でご利用いただけます。顧客には、ビジネス目標と環境について把握している、指定されたリソース プールが割り当てられます。これらのリソースは、技術的な解決リソースに加えて割り当てられ、適時の解決と質の高いサポート提供を促進するために、すべてのクリティカル シチュエーションのサポート インシデントを監視する責任を負います。指定されたエンハンスト インシデント マネジメント チームのスタッフは、無休体制でメールを介して顧客に直接連絡することができ、ステータスと活動計画の更新を頻繁に提供することにより、継続的な技術進展を保証します。</p> <p>深刻度 1 のインシデントについては、エンハンスト インシデント マネジメント チームのメンバーは、顧客、カスタマーサクセス アカウント マネージャー、およびアカウント チームの他のメ</p>	

サービス	計画
<p>メンバーとともに、顧客のビジネスを強化し、将来の停止や問題を防止する目的で、インシデント処理レビューを行います。ミーティング中、エンハンスドインシデント マネジメント チームのメンバーは、成功事例や改善が必要な分野などのインシデント対応の概要を説明します。エンハンスドインシデント マネジメント チームのメンバーは、顧客のカスタマーサクセスアカウント マネージャー (CSAM) と協力して、今後のケースを積極的に軽減し、顧客のソリューションの安定性と回復力を強化するための改善策を提案します。</p> <p>根本原因分析 (RCA) は一定のマイクロソフト テクノロジーに対して利用可能ですが、追加料金が発生する場合があります。RCA はユニファイド エンハンスド レスポンスに含まれませんが、インシデント中に顧客の CSAM またはエンハンスドインシデント マネジメント チームのメンバーからリクエストされる場合があります。エンハンスドインシデント マネジメント チームのメンバーは、影響を受けたマイクロソフト テクノロジーについて RCA を利用可能かどうか、かつ RCA を実施することで追加料金が発生するかどうかをインシデント中に通知します。エンハンスドインシデント マネジメント チームのメンバーは、RCA が利用可能であり、かつインシデントのクローズ前に顧客から明示的な要請を受けたときは、CSAM と協力して、RCA を開始します。顧客は、マイクロソフトのチームと協力して、RCA を完了させるために必要なログ ファイル、ネットワーク トレース、またはその他の診断出力などの資料を提供する責任を負います。</p> <p>顧客のエンハンスドインシデント マネジメント チームが顧客の目標と環境に関する知識を身に付けられるよう、顧客は、必要に応じて文書を提供し、契約期間の最初の 60 日間にオンボーディング活動に参加する必要があります。</p> <p>これらのスタッフはリモートで業務を行います。エンハンスドインシデント マネジメント サービスは、英語、中国語、日本語で提供されます。このサービスでは、地域別のエンハンスドインシデント マネジメント サービスの実施は制限されておらず、市民権が必要であり、許可された実施リソースを利用することができます。</p> <p>UER のリアクティブ サービスは、顧客のマイクロソフト環境における問題の解決を支援するものであり、通常はオンデマンドで利用されます。顧客の個別契約に別途規定されている場合を除き、サポート期間中のマイクロソフトの製品およびオンライン サービスについて、必要に応じて、提供されたリアクティブ サービスが含まれます。リアクティブ サポートはすべてリモートで提供されます。</p> <p>必要に応じたリアクティブ サービスに加えて、本会社のエンハンスドインシデント マネジメント チームおよび CSAM がオン</p>	

サービス	計画
<p>ボーディング活動、エンハンスド インシデント マネジメント チーム メンバーとの四半期ごとのミーティング、および深刻度 1 のインシデント後レビューに使用できるように、リアクティブ サポート管理およびサービス実施管理のための所定の時間数が含まれています。追加のリアクティブ サポート管理およびサービス実施管理を顧客のエンハンスド インシデント マネジメント チームおよびカスタマー サクセス アカウント マネージャーに提供するために、本会社が追加時間数を超える追加購入を選択した場合、要請に応じて、スタッフの割り当てが可能なときは、マイクロソフトの事前の同意を得て、追加またはより頻繁なミーティングを行うことができます。</p> <p>顧客がマルチ カントリー統合契約を締結している場合、購入する必要がある UER は、ホスト国の場所を対象とするもののみです。リアクティブ エンハンスド ソリューションとして、すべての UER サービスは、ホスト以外の場所およびホストを含む場所にリモートで提供される場合があります。対象となるサクセス 管理サービスおよびサービス実施管理時間は、ホストにより割り当てられ、ホストのカスタマー サクセス アカウント マネージャーによって管理されます。</p> <p>*詳細については、付録 A のユニファイド エンハンスド レスポンス インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。</p>	
<p>● ラピッド レスポンス:</p> <p>ラピッド レスポンスでは、サポート インシデントを技術専門家に転送し、必要に応じてクラウド サービス オペレーション チームを関与させることで、顧客の Microsoft Azure コンポーネントに対し迅速なリアクティブ サポートを提供します。顧客の Microsoft Azure コンポーネントについてラピッド レスポンス サービスを受けるには、顧客は、該当するクラウド サービス ポータルを通じてインシデントを提出する必要があります。顧客による問題解決サポートの要請は、クラウド サービスの専門知識を持つラピッド レスポンス サポート エンジニアに直接送られます。インシデントを解決するために標準的な製品サポート プロフェッショナルのリソースが必要となる場合もありますが、ラピッド レスポンス チームは、年中無休でインシデントに対応する一義的な責任を有します。顧客の Azure コンポーネントに対する問題解決サポートの応答時間については、以下の表をご覧ください。この時間は、基本パッケージ サポートの見積もり応答時間より優先します。ラピッド レスポンスは、Azure Media Services、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、M365 のテスト ベース、または Microsoft Mesh には適用されません。</p> <p>ラピッド レスポンスの購入は、リソースの利用可能状況によって左右されます。利用可能状況の詳細については、顧客のカスタマー サクセス アカウント マネージャーにお問い合わせください。</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

サービス	計画
<p>*詳細については、付録 A のラピッド レスポンス インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。</p>	
<p>● Microsoft Azure Event Management (AEM)</p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) は、顧客の重大なビジネス イベント計画に際して、強化されたサポートを提供します。AEM チームは、イベントが円滑に実行されるよう、プロアクティブ サポートとリアクティブ サポートを提供します。</p> <p>イベント前の活動の一環として、AEM は本会社のソリューションを評価および理解し、稼働時間と安定性への影響が考えられる課題とリスクを明確にし、Azure プラットフォームで容量と回復力のレビューを実行します。AEM は、イベント前評価期間中に顧客のソリューションを評価し、特定されたリスクを書面で顧客に通知します。イベント対象期間中、AEM チームは無休体制でサポートを提供します。</p> <p>当社は、対象範囲内の重大なビジネス イベントは、顧客に大きなリスクまたは影響をもたらす、顧客が予期する活動の時点であると考えています。こうしたイベントには、より高いレベルのサービスの可用性とパフォーマンスが要求されると考えています。こうしたイベントの例として、既存のソリューションに対して想定される高負荷、既存の Azure ソリューションへの新機能の導入、オンプレミスまたはその他のクラウドプロバイダーからの Azure への移行などがあります。</p> <p>AEM は、Microsoft Azure コア サービスを利用する顧客の重大なビジネス イベントをサポートします。 Azure ソリューションは、一貫した構成パターンとサービス間の直接的な依存関係により単一のビジネス 目標を達成する、Azure サブスクリプション一式として定義されます。イベント毎に単一の Azure ソリューションを対象とします。Azure ソリューションの対象範囲は、イベントの前に規定されます。顧客の重大なビジネス イベントに 1 つ以上の Azure ソリューションが含まれる場合、追加イベントの購入が必要になる場合があります。AEM は、顧客の環境を構成するワークロードの複雑さと数量を評価し、カスタマイズされたアプローチでサポートと評価を行う裁量権を留保します。</p> <p>重大なビジネス イベントは、最長で連続 5 暦日間のイベント サポート 対応を受けられます。予想される必要期間が連続 5 暦日を超える場合、連続して実行し、その全期間を対象とするために必要な分だけ重大なビジネス イベントを購入することを選択できます。</p> <p>Azure Event Management (AEM) は、スタッフの稼働状況によって左右 されます。サポートは、マイクロソフトが同意しない限り提供されま せん。ただし、あらかじめ予定され、イベント開始の 6 暦週前までに 書面で確認された重大なビジネス イベントの場合を除きます。マイク ロソフトは、これより短い期間の通知をもってイベントを受け入れる</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

サービス	計画
<p>ことを選択した場合、その裁量により、イベント前評価の範囲を縮小することができます。AEM は、顧客が AEM サービス提供期間を通じて十分なリソースまたは対応を提供できない場合、キャンセルされることがあります。利用可能状況の詳細については、担当のカスタマーサクセス アカウント マネージャーにお問い合わせください。</p> <p>AEM は、Azure パブリック クラウドにソリューションがある顧客のみがご利用いただけます。AEM は、Azure Government 環境またはソブリンクラウド環境を使用する顧客には利用できません。AEM サポートは、シチズン アライアンス サポート国の国民または居住者のみに提供するための特殊なアクセス制限要件を満たすことはできません。AEM の配信は英語でのみ提供され、現地言語のサポート サービスは提供していません。</p> <p>*詳細については、付録 A の Azure Event Management インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Office 365 Engineering Direct: <p>Microsoft Office 365 プロダクション テナントのコア ワークロード向けに拡張サポートを提供します。このサービスには、Office 365 エンジニアリング チームへの優先アクセスが含まれます。</p> <p>このサービスは、登録されているテナントで追加料金を支払うことで利用でき、顧客の個別契約に基づく別紙に定義されます。</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 開発者サポート: <p>開発者サポートは、マイクロソフトのプラットフォーム上でアプリケーションの構築、展開およびサポートを行う顧客の開発者を対象に、アプリケーション開発ライフサイクル全体にわたって、クラウドおよび製品に関する知識に基づく高度なプロアクティブ サポートを提供します。</p> <p>このサービスでは、包括的なサポートを提供することで、顧客がデジタルイノベーション、クラウドの導入、開発者の準備を加速できるよう支援します。提供されるガイダンスにより、最新のツールと手法で開発者のベロシティの加速化と DevSecOps 実践の効率化を図り、アプリケーションをモダナイズして効率性とビジネスの可能性を高め、包括的なサクセス計画によりクラウド導入ジャーニー全体を通じて開発者チームを資源します。</p> <p>開発者サポートのご利用には追加料金がかかります。</p>	+1
<ul style="list-style-type: none"> ● GitHub Engineering Direct: <p>指定された GitHub サポート チームおよび指名された GitHub カスタマー リライアビリティ エンジニア (CRE) への優先アクセスを顧客に付与します。さらに、このサービスには、ヘルス チェックおよびチケッ</p>	+

サービス	計画
<p>ト分析に基づいたプロアクティブなガイダンスを提供する 四半期ごとのレビューが含まれます。</p>	
<p>● ミッションクリティカル向けサポート:</p> <p>個別契約に規定されている、本会社のミッションクリティカルソリューションに含まれる一定のマイクロソフト製品およびオンラインサービスのグループに対して、より高度なサポートを提供します。このサービスは、サポートサービスのカスタマイズされたプログラムを提供するもので、追加料金を支払うことで利用でき、本会社の個別契約に基づく別紙に定義されています。</p> <p>本会社の SfMC サービスをサポートするには、有効なユニファイドサポートサービス契約を締結する必要があります。本会社のマイクロソフトユニファイドサポートサービス契約が期限切れになったまたは解除された場合、SfMC サービスは同日をもって解除されます。</p>	+
<p>● Azure Engineering Direct (AED):</p> <p>概要と適用範囲</p> <p>Azure Engineering Direct (以下「AED」といいます) は、Azure サービスエンジニアリングチームへの優先的な直接アクセスなど、お客様の Microsoft Azure 実稼働環境のために拡張した支援を提供します。</p> <p>AED の目標は、AED チームの強力な技術スキルセット、お客様に関する深い知識、および Azure のコアエンジニアリング組織と契約する能力を通じて、登録された Azure サービスの価値実現までの時間を短縮することです。これにより、AED はエンジニアリング内のお客様を擁護し、お客様の技術的なビジネスニーズをより良く満たすために、カスタマイズされたエクスペリエンスを提供できます。</p> <p>この拡張したサポートサービスは、Microsoft Azure 製品およびクラウドサービスサブスクリプションのうち、お客様が有効なライセンスを取得したか、一般的に入手可能であって、i) ライセンス加入および契約に基づき、別紙 A に記載するとおり、ii) 本個別契約の有効期間中、お客様またはお客様の関連会社が購入したすべてのもの（これらは本個別契約の別紙 A に記載されています）に対してのみ提供します。当該製品およびサブスクリプションには、サポート開始日時点においてお客様の関連会社でない者が購入していた製品およびサブスクリプション（「登録サブスクリプション」）は含まれません。</p> <p>この拡張サポートサービスに関するマイクロソフトユニファイド料金は、段階的料金体系に基づき、また個別契約の付録 A に明記されている、お客様の有効なライセンス許諾を受け、市販され、一般的に利用可能な Microsoft Azure 製品、および Azure クラウドサービスのサブスクリプションに対して、毎年の合計金額（総称して「評価製品支出」といいます）を考慮に入れて、お客様の個別契約に記載するサポート期間中のお</p>	+

サービス	計画
<p>お客様のマイクロソフト ユニファイド Azure エンジニアリング ダイレクト料金を計算します。</p> <p>契約締結時に、ある顧客の評価製品支出が 60,000,000 ドル以上である場合、または当該顧客が個別契約に詳述されている拡張機能の下限価格を支払うことを選択した場合、全契約期間中、「すべての AED 顧客に提供される機能」と「拡張機能」の条項に記載されているすべての機能を利用することができます (以下当該顧客を「拡張機能の顧客」といいます)。上記に該当しない他のすべての顧客は、「すべての AED 顧客に提供される機能」に記載されている機能のみを利用することができます。</p> <p>対象範囲内のオンボーディングと製品</p> <p>AED は、個別契約の最初の 60 日間、顧客と協力して、顧客の登録サブスクリプションをオンボードします。最初の 60 日間のアクティビティは、お客様のビジネス上および技術上のニーズに関する知識を身に着けるためのオンボーディングとディスカバリーに限定されます。AED チームがお客様の目標、ビジネス、プロジェクトおよび環境に関する知識を身に着けるために、お客様は、要請に応じて文書を提供し、契約期間の最初の 60 日間は、オンボーディング活動に参加しなければなりません。</p> <p>この拡張サポート サービスの対象範囲外のテクノロジーには、US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure Communication Services または Billing & Subscription Management、A40、Azure Media Services、Azure Stack、M365 用テスト ベース、Microsoft Mesh または Universal Print が含まれますが、これらに限定されません。</p> <p>事後対応シナリオ</p> <p>事後対応シナリオの場合、リクエストはサポート ケースを通じて開始し、顧客の個別契約に記載のサービス説明に示されている問題解決サポート (以下「PRS」といいます) を使用する必要があります。なお、標準的な予想応答時間が適用されることに注意してください。サポート ケースは、追加サポートを提供するため、必要に応じて専門チームにトリアージされます。</p> <p>AED は、お客様の個別契約で詳しく規定されているインシデントの深刻度の定義、推定される初期対応時間、および支援要請要件に準じます。Azure インシデントの初期対応は、顧客の個別契約に記載のサービス説明に示されているとおり、Azure Rapid Response サポート エンジニアが行います。</p> <p>これらのサポート エンジニアは、顧客の登録サブスクリプションのみに影響するインシデントを解決するために、追加の技術リソースが必要かどうかを評価・判断し、必要に応じて AED にエスカレーションし、また、必要に応じて製品グループ内の適切なサービス エンジニアリング チ</p>	

サービス	計画
<p>ームを追加関与させて、インシデントに対して迅速な支援を提供します。</p> <p>すべての AED 顧客に提供される機能:</p> <p>ダイレクト エンジニアリング インターフェイス: これらのサービスの目標は、修理に優先順位を付け、適応を加速するために、エンジニアリング部門とともに差し迫ったお客様のニーズに対応し、一助となることです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Azure エンジニアリングにおけるアドボケイト</u>。AED は、お客様のクラウド運用チームと連携し、登録サブスクリプション内のプロジェクトにおいてプラスの成果を推進します。これは、Azure 上のフットプリントを理解することにより、お客様の阻害要因を取り除き、軽減までの時間を短縮します。 ○ <u>エンジニアリング主導の危機管理</u>。Azure Rapid Response サポート エンジニアがインシデントを AED にエスカレーションした場合、AED は Azure サービス チームと連携して、対象分野の専門家の迅速な関与と最新の危機コミュニケーション・管理を実行し、無休体制で対応し、軽減までの時間を短縮します。Azure Rapid Response サポート エンジニアは、Azure Rapid Response 契約の範囲内のインシデントを AED にエスカレーションできます。 ○ <u>問題管理のオーケストレーション</u>。AED は、お客様や Azure サービス チームと協力して、クローズドループ エクスペリエンスを目標に、お客様のインフラストラクチャの回復力と Azure プラットフォームの安定性を向上させる対象を絞った修理アイテムを通じて、重要なお客様のインシデントの繰り返しを防止します。AED は、お客様の個別契約に記載されているサービス説明にある根本原因分析 (RCA) サービスを拡張します。インシデントのクローズより 7 暦日前までに明示的に要請された場合、AED は、単一のインシデントの潜在的な原因、または他のお客様に影響を与えないお客様の製品およびクラウド サブスクリプションに限定された一連の関連する問題の構造化分析を実施します。お客様は、マイクロソフトのチームと連携して、ログ ファイル、ネットワーク トレース、またはその他の診断出力などの資料を提供する責任を負います。RCA は、実稼働に影響を与えるインシデントについて、お客様の調整された AED エンジニアを通じて、要請があった場合に限り利用することができます。RCA は、要請またはインシデント軽減のうち、いずれか遅く到来する日から 10 営業日以内に提供されます。 	

サービス	計画
<p>ビジネス成果の加速: これらのアクティビティは、Azure エコシステム全体でのお客様のビジネス目標を推進し、投資利益率 (ROI) の向上を目標に、お客様の価値実現の迅速化を支援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>積極的なサービス改善計画の提供。</u> AED は、Azure サービス チームと連携して、新しい傾向を分析することにより、お客様と協力して、現在のお客様の課題に対処します。この分析は、お客様のソリューションの回復力、セキュリティ、パフォーマンス、コスト最適化など、さまざまな分野に焦点を当てることができ、お客様が実装すべき推奨事項が得られる可能性があります。また、分析で焦点に当てた事項に応じて適宜、インシデントドリル、リスクの高いインフラストラクチャの軽減、および実稼働前テストのサポートなどの業務が含まれる場合もあります。12 か月間に 2 つのサービス改善計画 (SIP) をリクエストできます。 ○ <u>お客様の重要なプロジェクトに対するサポート。</u> AED は、マイクロソフトの他の顧客調整機能や Azure エンジニアリング チームと連携して、すべての登録サブスクリプションの価値実現を加速し、かつ適切な Azure の対象分野の専門家の関与時間を最小限に抑え、可能な限りエンジニアリングの阻害要因を排除し、エスカレーションされたインシデントの軽減に要する時間を短縮することにより、お客様の重要なプロジェクトが、計画どおりに開始されるようにします。 ○ <u>Azure デリバリー チーム全体で実用的な洞察を推進し、お客様に関する知識と専門性を深める。</u> AED は、すべての登録サブスクリプション全体において、Azure サポート デリバリー チームにお客様のビジネス ニーズや技術ニーズについての教育を行い、お客様のビジネス要件を満たし、インシデントの迅速な軽減を推進し、お客様の Azure サポート エクスペリエンス全体を向上させることを目標に、エクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。 ○ <u>お客様による助言の提供。</u> マイクロソフトは、複数のコミュニケーション チャンネルを通じて、お客様の組織が Azure の機能およびサービスの進化に関する意見を提起するために利用できる機会を設けます。受け取った意見は、マイクロソフトのサービス エンジニアリング 責任者に直接提示されます。Azure カスタマー エクスペリエンス (CXP) チームは、意見提起の機会を調整します。AED サービスのアクティベーション後、CXP チームは、コミュニケーション チャンネル確立のため、担当のカスタマー サクセス アカウント マネージャーを通じてお客様の組織との話し合いの場を設けます。 	

サービス	計画
<p>拡張機能: これらの機能は、上記で定義した拡張機能の顧客に限定されます。この定義に該当し、顧客の個別契約にそのように指定されている顧客のみが、この機能を受け取る権利も与えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ プラットフォーム モニタリング: AED は、お客様の Azure フットプリントと 20 を超える Azure サービスからの内部利用統計情報に関する知識を活用して、容量、パフォーマンス (レイテンシーなど)、接続性 (承認エラーなど)、または可用性に関連する特定のしきい値を持つモニターを設定します。一部の Azure サービスは除外される場合があります。お客様は、オンボーディング中に、カスタマーサクセスアカウント マネージャー (CSAM) または AED チームに対して対象サービスのリストをリクエストすることができます。AED は、相互に合意した最大 7 つの「監視シナリオ」を対象とします。監視シナリオは、特定のアクションを推進する Azure リソース一式として定義されます。モニターおよび設定されたしきい値は、Microsoft Azure の秘密の利用統計情報を活用します。お客様と共有されることも、お客様に対して公開されることもありません。これらのシナリオは、AED の 60 日間のオンボーディング期間中に定義されます。お客様は、定義プロセスに全面的に参加し、要求されたすべての資料を提供しなければなりません。モニターは、オンボーディング期間の終了から 30 日以内にテストの準備が整っているものとします。モニターのテストが完了し、マイクロソフトがお客様にモニターが稼働していることを示した後、AED は無休体制で対応し、マイクロソフトが設定したしきい値に基づいてトリガーされたモニターを、登載された「エンジニアリング主導の危機管理」(上記で定義) 機能でトリガーします。お客様が、特定された問題に関して、個別契約のサービス説明に示す問題解決サポート (「PRS」) を利用してサポート ケースを作成していない場合、AED チームは、軽減の取り組みを促進するためにサポート ケースを作成するようお客様に要請します。 ○ プラットフォームの停止処理: Azure が宣言する停止の間 (複数の顧客に影響を与える停止と定義され、Azure ポータルで停止と宣言される)、AED は、調整された通信を事前に特定された顧客の連絡先に提供し、逐次状況を報告し、停止が顧客にどのように影響を及ぼすかが判明次第、その詳細を提供します。お客様の要求に応じて、AED は、お客様と協力して、必要に応じて別のアベイラビリティ ゾーンにフェールオーバーするなど、自己軽減に取り組みます。 	

サービス	計画
<p>○ <u>エンジニアリング主導の危機管理のための Global Know-Me サポート</u>: 上記条で定義された「エンジニアリング主導の危機管理」機能をお客様に合わせて調整し、グローバルな対象範囲を拡大することにより、通常の営業時間外に、よりカスタマイズされ、一貫したエクスペリエンスが実現します。この拡張されたエクスペリエンスは、適宜他の機能にも拡大適用することができます。「Know-me」は、インシデント軽減の迅速化を促進し、かつお客様の全体的な Azure サポート エクスペリエンスを改善することを目標に、お客様のビジネス的背景と環境に関する知識として定義されます。</p> <p>前提条件</p> <p>顧客の個別契約に規定されている前提条件に加え、マイクロソフトによる本追加覚書に規定されているサービスの提供は、以下の前提条件に基づくものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ マイクロソフトが AED サービスを提供するためには、顧客の協力および積極的な参加、ならびに割り当てられた責任事項の迅速な完了が必要です。 ○ 顧客は、本追加覚書の期間中、有効なマイクロソフト エンタープライズ サポート サービス プランおよび Azure Rapid Response 契約を維持するものとします。 <p>サービスの機能および提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ すべての機能は英語でのみご利用いただけます。 ○ 書面で別段の合意がない限り、サービス提供はリモートで行われます。オンサイトによるサービス提供について両者が合意したが、前払いされていない場合、マイクロソフトはお客様に合理的な交通費および宿泊費を請求するものとします。 <p>サービスの制限事項と例外</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ インシデントが、顧客の組織に限定されず、Azure 環境のより広範囲な他の部分にも影響を与えている場合、サービス エンジニアリング リソースは、サービス復元を優先させることができません。 ○ AED の対象範囲は、オンプレミス テクノロジ、ユーザー デバイス、マイクロソフト クライアント ソフトウェア、または ID および認証テクノロジには適用されません。 <p>サービスのコンプライアンスおよび対象範囲</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客が本追加覚書に規定されている AED サービスを受ける権利は、個別契約および本追加覚書の契約条件に従うことを条件とします。 ○ AED サービスは、お客様による登録サブスクリプションの利用をサポートすることを目的としています。マイクロソフトは、 	

サービス	計画
<p>お客様の内部業務目的に限り、本サービスを提供します。マイクロソフトは、お客様の顧客に本サービスを提供しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ マイクロソフト以外のコード、またはマイクロソフト、顧客もしくは第三者ベンダーがカスタマイズしたコードについては、AED によるサポートの対象外となります。 <p>*付属 B の表に、さまざまな種類の顧客向けの機能と料金を示しています。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● マイクロソフト サイバーセキュリティ インシデント対応 (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ マイクロソフト サイバーセキュリティ インシデント対応 (以下「MSCIR」といいます): サイバー攻撃の範囲を評価し、回復力を強化し、潜在的なサイバー攻撃から保護するためのグローバルな調査とガイダンスを提供します。これらのサービスは、標的型サイバー攻撃のリスクの低減とセキュリティ危機による損害のさらなる軽減を支援するものです。MSCIR は、基本のユニファイドエンタープライズパッケージの一部として含まれないため、既存のユニファイドサポート契約の別個のアドオンとして購入する必要があります。インシデント発生時、マイクロソフトは、顧客と連携し、サイバー攻撃に対処および管理するための特定の対象範囲を定義します。特定の緊急状況下において、顧客は、MSCIR サービスを購入する前、または MSCIR サービスの対象範囲を定義する前に、マイクロソフトに対し MSCIR サービス提供の開始を要求し、許可できます (以下「MSCIR 契約」といいます)。別段の定めがあっても、顧客は、MSCIR 契約の前にマイクロソフトによる作業開始を承認した場合、(a) MSCIR 契約を締結するために合理的に必要なすべての措置を可能な限り迅速に講じることに同意し、(b) MSCIR 契約の締結前に提供されたサービスについて、引き続きマイクロソフトが請求するとおり支払を行う全責任を負い、かつ支払を行うことに同意することに同意し、(c) マイクロソフトが、署名前に発生した許可された作業に伴う作為または不作為について一切責任を負わないことに同意し、顧客が関連するすべてのリスクを引き受けることに同意します。MSCIR サービスに関する追加情報 (価格設定や業務範囲など) またはプロアクティブなサービスに関する情報は、カスタマーサクセスアカウントマネージャー (CSAM) から入手できます。 	<p style="text-align: center;">+</p>

- + - 購入可能な追加サービスです。
- +¹ - 数量の上限まで購入可能な追加サービスです。

2.5 マルチ カントリー サポート

マルチ カントリー サポート サービスの概要

マルチ カントリー サポートは、本会社のそれぞれの個別契約に規定されているさまざまなサポート場所で、支援を提供します。マルチ カントリー サポートの構成の内訳は、以下のとおりです。

- **ホスト:** これは、個別契約でユニファイド サポート ベースに登録したサポート場所です。
- **ダウンストリーム:** これは、ホストの場所とは別の、本会社の個別契約に規定されているサポート場所であり、この場所で購入したサービスに基づいてマイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービスを受けることができます。

購入方法

本文書では、利用可能なマルチ カントリー サポート サービスについて規定します。具体的なサービスおよびその数量は、該当する場合、関連する個別契約の中でサポート場所別に詳しく記載されます。

本書に説明するサービスは、ホスト個別契約に従って指定のサポート場所に提供され、かつ該当する場合、ホストが割り当てられる場合があります。これは、本会社のマイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート契約の一環であり、以下の変更を加えられます。

- **基本パッケージ サービス:** 別段の記載がない限り、ベース パッケージ サービス (「✓」で表されるもの) は、本会社が指定するサポート場所に対して、またはホスト個別契約でホストによってサポート場所に割り当てられたとおりに提供されます。
- **リアクティブ サービス:** このサービスは、ホストを含む場所およびホスト以外の場所にリモートで提供できます。

オプションのサービス (上のサポート表で「+」で表されるもの) のご利用については、以下のとおりです。

- **プロアクティブ サービス:**
 - 本社は、プロアクティブ サービスの提供を受けることができます。その数量については個別契約に記載され、本会社の個別契約で指定されるサポート場所をご利用いただけます。
 - 税の例外場所に対するプロアクティブ サービスは、そのダウンストリーム契約の個別契約で特定されます。
 - **サポート テクノロジ アドバイザー (STA):** STA サービスは、個別契約に記載されているサポート場所をご利用いただけます。
- **保守サービス - 根本原因分析:** 購入したサービスは、指定サポート場所のスタッフをご利用いただけます。
- **エンハンスト ソリューション:** すべてのエンハンスト ソリューションは、ホストまたはダウンストリーム サポート場所のいずれかで使用するために購入できます。利用可能状況によってはご利用になれない場合があります。その他の制限が適用される場合があります。
- **その他の購入したサポート サービス:** このサービスは、個別契約に記載されているサポート場所をご利用いただけます。

マルチ カントリー サポートの追加利用規約

本書および個別契約に規定されている条件に加え、本書に規定されているマイクロソフトのサービスの提供は、以下の前提条件に基づくものとします。

- **リモート プロアクティブ サービス:** マイクロソフトは、指定以外のサポート場所のスタッフに対し、ホストまたはダウンストリーム サポート場所について購入されており、個別契約に規定されているプロアクティブ サービスへのリモートでの参加を許可する場合があります。マイクロソフトは、そうした参加を許可する権利を留保します。
- **プロアクティブ クレジットの交換:** プロアクティブ クレジットは、記載されている場合を除き、個別契約に記載されているホストとダウンストリーム サポート場所の間でのみ交換できます。すべての交換は、それぞれのサポート場所におけるプロアクティブ クレジットの現在の通貨やレートに基づき実施されます。現在のレートは、マイクロソフト担当者からご提供いたします。交換によって生じたプロアクティブ クレジットの端数は、切り上げとします。プロアクティブ クレジットは、除外国との間では交換することはできません。
- **納税義務:** ホストとダウンストリーム サポート場所との間で購入したサポート サービスの分配または交換を行ったことで納税義務が生じた場合、顧客は単独でその責任を負います。
- **サービスの変更または交換:** 個別契約の期間中に行われたサービスの変更または交換には、書面による合意が必要となる場合があります。
- **統合請求システムおよび分割請求:** これらの機能は、顧客において、より柔軟性、利便性、および取引の管理を向上させるように設計されています。マイクロソフトの統合請求システムは、請求および税務手続きの効率と正確性を向上させます。一方、分割請求機能により、製品タイプ、

引渡日または顧客の所在地などの異なる基準に基づいて、取引を複数の請求書に分割することができます。

2.6 追加条件

ユニファイド サポート サービスの前提条件

ユニファイド サポート サービスは、以下の前提条件に基づいて提供されます。

- **基本パッケージのリアクティブ サービス:** このサービスは、本会社が指定するサポート連絡先の事業所にリモートで提供されます。すべてのその他のサービスは、指定されたまたは本会社の個別契約に規定されている事業所に対してリモートで提供されます。ただし、別途書面で規定された場合はこの限りではありません。
- **サービスの言語:** 基本パッケージのリアクティブ サービスは英語で提供されますが、利用可能な場合は本会社で使用されている言語で提供されることもあります。すべてのその他のサービスは、サービスを提供するマイクロソフトのサービス拠点で使用されている言語または英語で提供されます。ただし、書面による別段の合意がある場合はこの限りではありません。
- **サポートされている製品:** マイクロソフトは、本会社が購入した、一般的に入手可能な市販のマイクロソフトのソフトウェアおよびオンライン サービス製品のすべてのバージョンについて、サポートを提供します。個別契約の付録 A に明記されているライセンス登録と契約および/または請求アカウント ID に基づくものであり、マイクロソフトが随時掲示する「製品条項」に記載されています。
- **パイロット製品、プレリリース製品およびベータ製品:** サポート サービスには、マイクロソフトがオプションの評価として提供するプレビュー製品、ベータ製品、またはその他のパイロット サービスが随時含まれる場合があります。パイロット製品への参加は任意であり、契約にすでに組み込まれているマイクロソフト製品条項のプロフェッショナル サービスの条項、およびパイロット製品に適用されるその他の条項に従って提供されています。すべての場所で、すべてのパイロット製品をご利用いただけるわけではありません。
- **サービスの使用:** サポート個別契約の一環としてかかる契約の有効期間中に購入した追加サービスを含むすべてのサービスは、適用される個別契約の有効期間中に利用されない場合は失効します。
- **サービスのスケジュール:** サービスのスケジュールは、マイクロソフトのスタッフの稼働状況に左右され、最小の登録レベルが満たされない場合、ワークショップはキャンセルされることがあります。
- **リモート アクセス:** マイクロソフトは、本会社の要請に基づき、問題を分析するために本会社のシステムにリモート接続経由でアクセスすることができます。マイクロソフトの人員は、本会社が許可したかかるシステムのみアクセスします。リモート接続アシスタンスを利用するには、本会社は、マイクロソフトに対して適切なアクセス権および必要な機器を提供しなければなりません。
- **顧客のデータ:** 一部のサービスでは、マイクロソフトが本会社の顧客のデータを保存、処理し、それらにアクセスする必要がある場合があります。この場合、マイクロソフトは、データ保護に関するマイクロソフトのポリシーおよびプロセスに適合したマイクロソフト認定テクノロジーを使用します。本会社が、マイクロソフトが認定していないテクノロジーの使用をマイクロソフトに要求する場合、本会社は、本会社の顧客のデータの完全性とセキュリティに関する責任はすべて本会社が負うこと、およびマイクロソフトが認定していないテクノロジーの使用に関してマイクロソフトは一切の責任を負わないことを了解し、これに同意します。
- **キャンセル ポリシー:** 本会社は、事前に予定されていたサービスのキャンセルをリクエストする場合、14 日前までにキャンセルする必要があります。その場合、全額が返金されます。6 ~ 13

日前にキャンセルする場合、サービス料金の 50% の手数料が発生します。5 日前以降にキャンセルする場合は、サービス料金の全額 (100%) をお支払いいただきます。

- **追加サービス:** 追加サービスを購入する場合、マイクロソフトは、提供を円滑に行うために、アクセス管理サービスおよびサービス実施管理の追加を求めることがあります。一部の追加サービスは本会社の国で利用できない場合があります。詳細については、本会社を担当するサービスデリバリー チームの人員にお問い合わせください。
- **サービスの交換:** 一定のサービスを発注した後に別のサービスに変更を希望する場合、同額分を変更後のサービスに振り替えることができます。ただし、そのサービスが利用可能であって、本会社を担当するサービス デリバリー チームの人員と合意した場合に限ります。
- **コードへのアクセス:** 本会社は、本会社がマイクロソフトにアクセスを提供するマイクロソフト以外のコードは、本会社が所有するコードに限定されることに同意します。サービスには、サービス成果物、本会社またはマイクロソフトが所有するコードに関するアドバイスとガイダンス、その他のサポート サービスの直接提供が含まれる場合があります。
- **リアクティブ サービス:** マイクロソフトは、リアクティブ サービスの提供にあたり、サンプルコード以外のいかなる種類のコードも提供しません。本会社は、サポート サービスを実施する際にマイクロソフトが提供するコードを実装することに伴うすべてのリスクを負うほか、サポート サービスの全部または一部を本会社のマイクロソフト環境、その他あらゆる展開において実施する際にマイクロソフトが提供するコードに関するすべてのテスト、管理、品質保証、法務、規制もしくは基準の遵守、保守、展開、その他の慣例について責任を負います。
- **プラットフォーム要件:** 購入対象のサービスについて、最小限のプラットフォーム要件が設定されている場合があります。
- **サービスの提供:** サービスは、本会社の顧客に提供することはできません。オンサイトによるサービス提供について両者が合意したが、前払いされていない場合、合理的な交通費および宿泊費が本会社に請求されます。
- **GitHub サポート サービス:** このサービスは、Microsoft Corporation の完全子会社である GitHub, Inc. によって提供されます。個別契約にこれと異なる規定があったとしても、本会社の GitHub サポート サービスの利用には、GitHub のプライバシーに関する声明ならびに GitHub のデータ保護に関する補遺およびセキュリティに関する別紙が適用されます。
- **ユーザー コミュニケーション:** 本会社は、セキュリティ更新プログラム、ニュースレター、ブログ、セキュリティブリーフィング、サービス通信および類似の文書として特定された資料を通じて、製品および機能に関する有効かつアクティブな会社の電子メール アドレス宛に本会社のユーザー情報を送信する場合がありますことに同意していただきます。本会社は、ユーザーに対し、そのような通信をオプトアウトするための適切なメカニズムを供するものとします。
- **追加の前提条件:** これらの前提条件が、関連する別紙に規定されることがあります。

2.7 本会社の義務

本会社の義務:

適用される別紙に定める義務に加え、以下の義務を履行するものとします。本会社が以下の義務を果たさなかった場合、サービスの提供が遅延することがあります。

- **サポート サービス管理者** 本会社は、本会社のチームを率い、本会社のすべてのサポート業務、およびマイクロソフトに対するサポート インシデント要請の提出に関する社内手続を管理する、サポート サービス管理者を指定します。
- **マルチ カントリー サポート サービス:** マルチ カントリー サポート サービスを購入する場合、本会社のホスト サポート場所を担当するサポート サービス管理者を指定します。この個人は、本会社の現地チームを率い、現地でのすべてのサポート業務、およびサポート インシデント リクエストをマ

マイクロソフトに提出する際の社内手続を管理します。その他のサポート場所でも、サポート サービス管理者を指定するよう求められる場合があります。

- ・ **リアクティブ サポート連絡先担当:** 必要に応じて、当社は、Microsoft サポート Web サイトを通じて、または電話により、サポート リクエストを作成するリアクティブ サポートに関する指定連絡先担当者を指定することができます。当社のクラウド ベース サービスのクラウド管理者も、クラウドのサポート要請を、関連するサポート ポータルを通じて提出できます。
- ・ **オンライン サービス サポート リクエスト:** クラウド管理者は、該当するオンライン サービス サポート ポータルを通じてオンライン サービスのサポート リクエストを提出する必要があります。
- ・ **サポート リクエストの提出:** サポート リクエストを提出する際、リアクティブ サポート連絡先担当は問題を基本的に理解し、再現できることが求められます。これは、マイクロソフトによる問題の診断とトリアージを支援します。これらの連絡先担当者は、システムに関する問題の解決を支援し、サービス リクエストの分析と解決についてマイクロソフトをサポートするため、サポート対象のマイクロソフト製品と当社のマイクロソフト環境についても熟知する必要があります。
- ・ **問題の特定および解決:** サービス リクエストを提出する場合、当社のリアクティブ サポートに関する連絡先担当者は、当社からの要請に応じて、問題の特定および解決のための作業を行うことが必要になる場合があります。このような作業には、ネットワーク トレースの実行、エラー メッセージのキャプチャ、構成情報の収集、製品構成の変更、ソフトウェアの新しいバージョンもしくは新しいコンポーネントのインストール、またはプロセスの変更などがあります。
- ・ **サービスの計画:** 当社は、当社が購入したサービスに基づくサービスの利用計画を策定する際に、マイクロソフトと協力するものとします。
- ・ **連絡先担当者の更新:** 当社は、個別契約で指定された連絡先担当者に変更があった場合は、マイクロソフトに通知します。
- ・ **データ管理:** 当社は、当社のデータをバックアップし、壊滅的な障害によって喪失したまたは改変されたファイルを復元する責任を負います。また、当社は、当社のソフトウェアおよびデータの完全性とセキュリティを確保するために必要な手順を確立する必要があります。
- ・ **フィードバック:** 当社は、可能な場合には、サービスについてマイクロソフトが定期的実施する顧客満足度調査に応じることに同意します。
- ・ **費用:** 当社の従業員または委託業者の交通費その他の関連費用はすべて当社が負担するものとします。
- ・ **その他の義務:** 当社を担当するサービス デリバリー チームの人員は、当社が購入したサービスに固有のその他の義務を履行することを求める場合があります。
- ・ **クラウド サービス:** 本サポートの一部としてクラウド サービスを使用する場合、当社は、該当するオンライン サービスについて、サブスクリプションもしくはデータ プランを購入するか、または既存のサブスクリプションもしくはデータ プランを保有している必要があります。
- ・ **プロアクティブ サービス リクエスト:** 当社は、適用される個別契約の満了日の 60 日前までに、必要または適用すべきデータを添えてプロアクティブ サービスならびにエンハンスト ソリューションのリクエストを提出することに同意します。
- ・ **アクセス:** 当社は、オンサイトで稼働するマイクロソフトのサービス デリバリー チームに対し、合理的な電話および高速インターネット アクセス、ならびに当社の内部システムおよび診断ツールへのアクセス (該当する場合) を提供することに同意します。

付録 A: 深刻度の種類のチャート

この付録には、インシデントの深刻度の種類とレベルを視覚的に表す一連のチャートが含まれています。これらのチャートは補助的なものであり、インシデントの深刻度のレ

ベルに追加のインサイトを提供することを目的としています。これらのチャートは、トピックを包括的に理解できるよう、本文と併用する必要があります。

リアクティブ サポート - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>重要なビジネスシステムのダウン:</p> <p>事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失。</p> <p>即時の対応が必要</p>	<p>Azure コンポーネント¹ - 最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始</p> <p>その他すべての製品とサービス - 最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始</p> <p>クリティカル シチュエーション リソース² の割当</p> <p>無休体制で対応³</p> <p>マイクロソフト製品開発グループへの迅速なエスカレーション</p> <p>必要に応じて、マイクロソフトの上級管理職への通知と報告</p>	<p>マイクロソフトの要請に応じて、本会社の上級管理職との適切な連絡</p> <p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保³</p> <p>迅速なアクセスと対応</p> <p>電話、Web による支援要請</p>
<p>深刻度 A</p> <p>重要なビジネスシステムの劣化:</p> <p>事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時</p> <p>1 時間以内に対応が必要</p>	<p>最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始</p> <p>クリティカル シチュエーションの監視²</p> <p>無休体制で対応²</p>	<p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保³</p> <p>迅速なアクセスと対応</p> <p>電話、Web による支援要請</p>
<p>深刻度 B</p> <p>事業に中程度の影響が発生する場合:</p> <p>業務に中程度の部分的な損失が発生し、サービスの質が低下するが、業務自体は不十分な状態ながら継続可能である</p> <p>2 営業時間内に対応が必要⁴</p>	<p>最初の電話連絡から 2 時間以内に対応開始</p> <p>営業時間内のみ対応を実施⁴</p>	<p>マイクロソフトの対応に合わせて適切な人的資源を確保</p> <p>4 営業時間内に変更管理責任者が連絡を取り対応</p> <p>電話、Web による支援要請</p>

深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 C</p> <p>事業に軽微な影響が及ぶ場合: サービスへの支障がわずかで あるか、またはまったくない 状態で実質的に業務は機能し ている</p> <p>4 営業時間内に対応が必要⁴</p>	<p>最初の電話連絡から 4 時間以 内に対応開始</p> <p>営業時間内のみ対応を実施⁴</p>	<p>問題の当事者の正確な連絡先情 報</p> <p>マイクロソフトからの要請等に 対して、24 時間以内に対応可 能な体制を確立</p> <p>電話、Web による支援要請</p>

¹ 記載されている Azure コンポーネントの応答時間は、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure Communication Services、課金/サブスクリプション管理には適用されません。

² クリティカルシチュエーションスタッフは、事例対応、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題の迅速な解決を実現するための支援を提供します。

³ 当社が上記表に基づく「本社の対応」を満足に実施できないとマイクロソフトが合理的に判断する場合には、深刻度が引き下げられることがあります。

⁴ 営業時間は通常、現地標準時で 9:00 ~ 17:30 となりますが、休日と週末は除きます。営業時間は国によって異なることがあります。

ユニファイド エンハンスト レスポンス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

統合エンハンスト レスポンスの深刻度と状況	マイクロソフトの対応予定	本社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>重要なビジネスシステムのダウン:</p> <p>事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失。</p> <p>即時の対応が必要</p>	<p>Azure コンポーネント¹ - 最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始</p> <p>その他すべての製品とサービス - 最初の電話連絡から 30 分以内に対応開始</p> <p>シニア インシデント マネージャー² が自動的に割り当てられる</p> <p>無休体制で対応³</p> <p>マイクロソフト製品開発グループへの迅速なエスカレーション</p> <p>必要に応じて、マイクロソフトの上級管理職への通知と報告</p>	<p>マイクロソフトの要請に応じて、本社の上級管理職との適切な連絡</p> <p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保³</p> <p>迅速なアクセスと対応</p> <p>電話、Web による支援要請</p>
<p>深刻度 A</p> <p>重要なビジネスシステムの劣化:</p> <p>事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時</p> <p>30 分以内に対応が必要</p>	<p>最初の電話連絡から 30 分以内に対応開始</p> <p>シニア インシデント マネージャーが自動的に² 割り当てられる</p> <p>無休体制で対応²</p>	<p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保³</p> <p>迅速なアクセスと対応</p> <p>電話、Web による支援要請</p>

¹ 顧客が使用する Azure コンポーネントに対する上記応答時間は、US Gov Clouds Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure Media Services、Azure Stack、M365 のテスト ベース、Microsoft Mesh または Universal Print には適用されません。

² エンハンスト インシデント マネジメント リソースは、事例対応、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題の迅速な解決を実現するための支援を提供します。

³ 本会社が上記表に基づく「本会社の対応」を満足に実施できないとマイクロソフトが合理的に判断する場合には、深刻度が引き下げられることがあります。

ラピッド レスポンス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

ラピッド レスポンスの深刻度と状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失</p> <p>中核となる基幹業務遂行プロセスを失い、業務を合理的に継続することができないとき</p> <p>15 分以内に対応が必要</p>	<p>最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始</p> <p>年中無休体制で対応¹</p> <p>マイクロソフトの経験を積んだスペシャリストへのアクセス²</p> <p>マイクロソフト内でのクラウド サービス オペレーション チームへの迅速なエスカレーション</p>	<p>マイクロソフトの要請に応じて、本会社の上級管理職との適切な連絡</p> <p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保¹</p> <p>迅速なアクセスと対応</p>
<p>深刻度 A</p> <p>重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時</p>	<p>必要に応じて、マイクロソフトの上級管理職への通知と報告</p>	

¹ 本会社が上記表に基づく「本会社の対応」を満足に実施できないとマイクロソフトが合理的に判断する場合には、無休体制から対応レベルを引き下げることがあります。

² ラピッド レスポンス問題解決サポート サービスは英語と日本語でのみ提供されます。

Azure Event Management - インシデントの深刻度の種類

Azure クラウド ソリューションについては、イベント中は、イベントに関するインシデント サービス要求は、ケース説明において、AEM を含む Microsoft Azure ポータルを介して提出していただく必要があります。

深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失 中核となる基幹業務遂行プロセスを失い、業務を合理的に継続することができないとき 15 分以内に対応が必要</p>	<p>最初の電話連絡から 15 分以内に対応を開始、マイクロソフト内で迅速にエスカレーション²</p> <p>30 分以内にクリティカル シチュエーション リソースの割当年中無休体制で対応¹</p> <p>マイクロソフトの経験豊富なスペシャリストへのアクセスおよびマイクロソフト内での製品チームへの迅速なエスカレーション</p> <p>本会社のソリューションの構成について把握しているサポート エンジニアの関与。該当する場合は、かかるエンジニアがインシデント管理プロセスを支援および効率化することがあります</p> <p>必要に応じて、マイクロソフトの上級管理職への通知と報告</p>	<p>マイクロソフトの要請に応じて、本会社の上級管理職との適切な連絡</p> <p>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保¹</p> <p>迅速なアクセスと対応</p>
<p>深刻度 A</p> <p>重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時</p>		

¹ マイクロソフトの継続的な問題解決体制を支援する十分なリソースや対応が本会社から得られない場合、年中無休体制から対応レベルを引き下げることがあります。

² AEM サポート サービスは英語でのみ提供されます。

マイクロソフトは、リアクティブ サポート期間中にオープンになったケースについて、イベント後に概要を提出し、各ケースを解決済みにするように努めます。

付録 B: サクセス管理サービス

この付録には、サクセス管理サービスの柱、アクティビティおよび成果を視覚的に表す一連のチャートが含まれています。

サクセス管理サービス

- サクセス管理サービスは、本書または本会社の個別契約に別途規定されている場合を除き、本会社のサポート サービスに含まれるものです。
- サクセス管理サービスは、デジタル方式およびまたは所定のカスタマー サクセス アカウント マネージャーによって提供されます。
- これらのスタッフは、リモートでまたは本会社の所在地でオンサイトで業務を行う場合があります、本会社と協力して以下のアクティビティを履行します。

柱	アクティビティ	アクティビティの説明
	顧客正常性プログラム管理	シンプルさとオペレーショナル エクセレンスに重点を置くことで、お客様の正常性を改善し、促進します。
<p>ソリューションの正常性: 目標は、マイクロソフトのクラウドの正常性を確保し、かつ最適化および回復力を実現することで、それに対する投資を最大限に活用できるよう支援することです。顧客正常性プログラム管理を通じて、本会社と協力し、マイクロソフトのクラウドソリューションの運用の正常性を改善する活動と推奨事項を計画および実践します。</p>	問題管理	重大な問題を特定して対応し、インサイトを作成および/または生成し、適切な改善策を提案します。
<p>問題管理の専門家を活用して、本会社が、クラウドのパフォーマンスと信頼性に影響を及ぼす繰り返し発生する問題を特定して解決できるよう支援します。また、ビジネス オペレーションを中断させる可能性のある重大なインシデントと停止に備えるための定期的な活動を実施することで、災害対策を支援します。</p>	プロアクティブな回復力	システムの能力の一部として回復力を改善することで、障害に耐え、迅速に復旧して、お客様とビジネス成果への影響を最小限に抑えられるようにします。
<p>さらに、マイクロソフトによる回復力とセキュリティのレビューを提案し、本会社のクラウドを活用する重要なビジネス機能の回復力とセキュリティを改善する機会を特定して対処できるよう支援します。</p>	プロアクティブなセキュリティ	マイクロソフトのセキュリティ ソリューションを通じてセキュリティとコンプライアンスを向上させます。
	災害対策	お客様が危機に備えることができるようにし、マイクロソフトのチームを指揮します。
<p>導入および計画: マイクロソフトは、本会社の組織を変革するクラウドテクノロジーの計画および導入を支援します。マイクロソフトは、本会社のテクノロジーおよびビジネス目標の達成を支援するサクセス プログラム管理サービスを提供します。マイクロソフトは、マイクロソフトのクラウドテクノロジーの実装、導入および価値実現を加速できるよう支援します。また、顧客正常性プログラム管理サービスを通じて、マイクロソフトのクラウド</p>	サクセスプログラム管理	お客様のサクセス計画に既定されている、関係ガバナンスおよび継続的なアカウント計画、アライメント、お客様の成果/価値の検証の継続的なオーケストレーションを行います。

Unified Enterprise Support Services Description

<p>ドへの投資の健全性の向上を支援します。マイクロソフトは、テクノロジー最適化サービスを通じて、本会社が自社のクラウドおよびソフトウェア費用削減機会の特定を支援します。</p> <p>マイクロソフトは、本会社がテクノロジーおよびセキュリティ更新プログラムを通じて、重要な製品、セキュリティ、サービスおよび機能更新プログラムが常に把握できるようにします。マイクロソフトは、ライフサイクル管理サービスを通じて、本会社がサービス終了のテクノロジーの問題を解決できるようガイダンスとサポートを提供します。</p>	<p>テクノロジーの最適化</p> <p>テクノロジーおよびセキュリティ更新プログラム</p> <p>ライフサイクル管理サービス</p>	<p>クラウドの最適化を通じてお客様の投資を最大化します。</p> <p>クラウドへの投資を保護し、クラウドインフラストラクチャをリリースされている最新の更新プログラムに常に更新します。</p> <p>お客様のライフサイクル管理計画を最新の状態にします。</p>
<p>管理職とのパートナーシップ: マイクロソフトは、パートナーとして本会社と協力し、本会社のマイクロソフトへの投資に対する責任かつそれから得る報酬を分かち合います。マイクロソフトは、本会社とマイクロソフトの管理職の間で強固な絆を築くことで、本会社の目標を理解し、サクセスプログラムを支援します。マイクロソフトは、自社のクラウドテクノロジーを使用して、本会社による計画の策定と特定の結果の実現を支援するサービスを提供します。マイクロソフトは、本会社がより迅速に稼働を開始し、クラウドソリューションを最大限に活用し、マイクロソフトからより多くの価値を実現できるよう支援します。</p>	<p>顧客関係管理</p>	<p>お客様とマイクロソフトの流れるように良好な関係</p>

© 2024 Microsoft Corporation.無断複写・転載を禁じます。米国 Microsoft Corporation の明示的な許諾を受けることなくこれらの資料を使用、配布することは、固く禁じられています。

Microsoft および Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

記載されている会社名、製品名は、それぞれの会社の商標場合があります。