

# 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)

2022 年 9 月

# 目次

1 本書について.....	3
2 サポート サービス.....	4
<b>2.1 購入方法</b> .....	4
<b>2.2 サービスの概要</b> .....	5
プロアクティブ サービス.....	5
リアクティブ サービス.....	10
サービス実施管理.....	12
<b>2.3 エンハンスト サービスおよびソリューション</b> .....	14
強化された指定エンジニアリング.....	14
統合エンハンスト レスポンス.....	15
ラピッド レスポンス.....	17
Azure Event Management.....	18
Office 365 Engineering Direct.....	23
開発者サポート.....	23
ミッション クリティカル向けサポート.....	23
サイバーセキュリティ強化ソリューション.....	24
<b>2.4 マルチ カントリー サポート</b> .....	24
マルチ カントリー サポート サービスの概要.....	24
購入方法.....	24
マルチ カントリー サポートの追加利用規約.....	25
<b>2.5 追加条件</b> .....	25
<b>2.6 本会社の義務</b> .....	27

# 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、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、および本会社の義務を含みます）を参照いただくことができます。従いまして、本書は、本会社が実際に購入し、マイクロソフトより提供を受けるサービスについて規定するものではありません。本会社が実際に購入するサービスは、本会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。本会社の所在地で購入可能なサービスの詳細については、マイクロソフト サービス担当者まで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 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利用を支援する、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。サポート サービスには以下が含まれます。

- 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プロアクティブ サービス
- 計画および実装を円滑に進めるためのサービス実施管理
- 迅速な対応を提供しダウンタイムを最小限に抑える、優先順位を設定した年中無休の問題解決サービス

### 2.1 購入方法

以下のとおり、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、追加サービスおよびエンハンスト サービスやソリューションとともにご利用いただけます。

項目	説明
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 サービスおよびサービス実施管理の組み合わせ。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 サービスおよびソリューション 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。
追加サービス	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 サービスおよびソリューション	特定のマイクロソフト製品または本会社の 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に、複数のサポート場所で本会社にサポートを提供します。

\* 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 サービスおよびソリューション、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。マイクロソフトの担当者が、基本パッケージの表示価格のうち任意使用分として使用可能な部分を提供します。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。
- 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。
- 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。
- 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ます。
- 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。

## 2.2 サービスの概要

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リストします。

### プロアクティブ サービス

プロアクティブ 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

計画サービスは、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。

計画サービスの種類	計画
概念実証	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

**概念実証:** 提案された技術ソリューションの実現可能性を本会社が評価できるようにする証拠を提供するサービスです。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。

### 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、技術およびプロジェクト管理の専門家を派遣します。

実装サービスの種類	計画
オンボーディング サービス	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

**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支援を提供するために、マイクロソフトのスタッフと直接協力して作業します。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に関する支援が含まれる場合があります。

### 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に役立つサービスであり、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。

保守サービスの種類	計画
オンデマンド アセスメント	✓
アセスメントプログラム	+
オフライン アセスメント	+
プロアクティブ監視	+
システム運用強化対策支援プログラム (POP)	+
RAP as a Service	+

✓ - 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。

**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 テクノロジの実装を、ログ分析を使用して分析および評価する、セルフ サービス型のオンライン自動アセスメント プラットフォームにアクセスすることができます。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。

**アセスメント プログラム:** 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、起こりうる問題を是正し、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。

**オフライン アセスメント:** 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。

**プロアクティブ監視:** 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。このサービスは、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。

**システム運用強化対策支援プログラム (POP):** 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。

**RAP as a Service:** 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。

## 最適化サービス

最適化サービスでは、本会社によるテクノロジーへの投資を最大限活用するという目標に重点を置いています。これらのサービスには、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。

最適化サービスの種類	計画
適応サービス	+
開発対象サービス	+
IT サービス管理	+
セキュリティ サービス	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

**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。本会社は、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。

**開発対象サービス:** マイクロソフト テクノロジーを使用して構築される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ためのサービスです。

**開発者向けサービス インサイト:** 本会社のアプリケーション開発プラクティスについて年 1 回評価を実施し、本会社を支援するために、マイクロソフト プラットフォーム上でのアプリケーションおよびソリューションの開発について推奨されるプラクティスに関するガイダンスを提供します。

**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。

**IT サービス管理:** 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。最新の IT サービス管理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、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。

**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。セキュリティ サービスは、本会社が、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。セキュリティ 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、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。

## 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。

教育サービスの種類	計画
オンデマンド エデュケーション	✓
Web キャスト	✓
チャットトーク	+
ワークショップ	+

✓ - 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。

**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。

**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利用できます。

**チャットトーク:** 短期間の対話型のサービスで、通常は 1 日のセッションとなります。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、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。

**ワークショップ:** 上級レベルの技術トレーニング セッションです。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、マイクロソフトからの明示的な書面による許可がなければ録画や録音はできません。

## 追加プロアクティブ サービス

追加プロアクティブ サービスの種類	計画
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)	+
サポート テクノロジ アドバイザー	+
プロアクティブ アクセラレータ	+
指定エンジニアリング	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

**カスタム プロアクティブ サービス:** 本書に記載されたもの以外のサービスを、本会社の指示に従って、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する、対象範囲を規定したサービスです。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。

**サポート テクノロジ アドバイザー (STA):** 顧客のビジネス目標を支援するテクノロジー アセスメントを提供するカスタマイズされたサービスです。これにはマイクロソフトのスタッフが提供するワークロードの最適化、導入またはサポートバリエーションが含まれますが、これらには限定されません。このサービスには、顧客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。

**プロアクティブ アクセラレータ:** 導入リスクの排除、可用性の向上、またはソリューション パフォーマンスの最適化という目的に基づいて、お客様による技術上またはビジネス上の成果の達成を支援する、対象範囲を絞った一連の活動で構成されるマイクロソフトのスタッフ主導のサービス。プログラム アプローチを使用して、マイクロソフトのスタッフは、フィットギャップ分析、オンボーディング、最適化、知識移転、設計検証、実装計画など、エンゲージメントに必要な一連の活動を決定します。

**指定エンジニアリング (DE):** 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って、本会社のタイムトゥバリューの促進に役立ちます。リードエキスパートは、本会社チームと密接に協力して、詳細な技術ガイダンスを提供し、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、お客様の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。評価や計画から、スキルアップや設計、さらには構成や実装まで、幅広いサービスが含まれます。

プロアクティブに関するその他事項	計画
プロアクティブ クレジット	+

**プロアクティブ クレジット:** 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。プロアクティブ クレジットは、マイクロソフト サービス担当者が提示する最新換算率で、本書に規定する1つ以上の追加サービスと交換またはかかるサービスに適用することができます。利用可能な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)。

## 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する場合を除き、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。

リアクティブ サービスの種類	
アドバイザリー サポート	✓
問題解決サポート	✓
リアクティブ サポート管理	✓
根本原因分析	+
リアクティブ サポート管理アドオン	+

✓ - 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。

**アドバイザリー サポート:** IT プロフェッショナルを対象に、計画外の問題に対する短期 (6 時間以下に制限) の電話サポートを提供します。アドバイザリー サポートには、本会社がよくあるサポート問題を回避し、システム停止が発生する可能性を低減する方法でマイクロソフト テクノロジーを展開および実装できるようにするための、助言、ガイダンスおよび知識移転が含まれる場合があります。アーキテクチャ、ソリューション開発およびカスタマイズに関するシナリオは、これらのアドバイザリー サービスの対象範囲には含まれません。

**問題解決サポート:** マイクロソフト製品の使用中に発生した特定の症状を呈する問題に対してサポートを提供します。これには、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含みます。インシデントは、電話で開始するか、または Web 経由で提出することができます。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要請は、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。「最初の電話連絡から～以内に対応開始」という語は、電話や E 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。

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。

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。

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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<sup>1</sup> - 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<sup>2</sup>の割当</p> <p>無休体制で対応<sup>3</sup></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<sup>3</sup></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><b>深刻度 A</b></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 リソース<sup>2</sup>の割当</p> <p>無休体制で対応<sup>2</sup></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<sup>3</sup></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><b>深刻度 B</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<sup>6</sup></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<sup>4</sup></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>営業時間内のシステム構成変更を含む各種作業実施に対して、適切な権限を有する承認者の指名と連絡手段の確保、ならびに作業に要する権限のマイクロソフトに対する提供</p> <p>電話、Web による支援要請</p>
<p><b>深刻度 C</b></p> <p>事業に軽微な影響が及ぶ場合:</p> <p>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<sup>6</sup></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<sup>4</sup></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>

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 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。

<sup>4</sup> 営業時間は通常、現地標準時で 09:00 ~ 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。

**リアクティブ サポート管理:** 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。すべてのサポート要請に対するリアクティブ サポート管理には、サービス実施管理が使用されます

上のインシデント対応表のように、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 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。

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。

**根本原因分析:** 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。当社は、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。

**リアクティブ サポート管理アドオン:** 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。これらのリソース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、利用可能な場合は当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。

## サービス実施管理

サービス実施管理 (SDM) は、本書または本社の個別契約に別途規定する場合を除き、本社のサポート サービスに含まれるものです。追加的な実施管理サービスは、追加サービスまたはエンハンスド サービスおよびソリューションの購入時に追加することができます。

SDM サービスは、所定のカスタマー サクセス アカウント マネージャーがデジタル方式で提供します。指定されたこのスタッフは、リモートで、または本社の所在地でオンサイトで業務を行う場合があります。

## サービス実施管理の範囲

以下の SDM サービスを利用できます。

サービス実施管理サービスの種類	計画
顧客組織の有効化	✓
マイクロソフト製品、サービスおよびセキュリティ更新プログラムに関するガイダンス	✓
プログラム開発および管理	✓
ユニファイド エンタープライズ サポート オンボーディング	✓
クラウド サクセス プログラム	+
カスタマー サクセス アカウント マネージャー開発者	✓ <sup>1</sup>
管理職との関係の管理	✓
サービス実施管理の追加	+
オンサイトのサービス実施管理	+

✓ - 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。

✓<sup>1</sup> - マイクロソフトが提供する可能性のある追加サービス。

**顧客組織の有効化:** 本会社の統合サポート サービスの利用を管理する方法、および統合サポートのデジタルおよびリアクティブ サービスを使用するための準備を行う方法について、本会社が指定するサポート サービス管理者に対し提供されるガイダンスおよび情報。

**マイクロソフト製品、サービスおよびセキュリティ更新プログラムに関するガイダンス:** 今後の重要な製品およびサービスの機能と変更について本会社と共有する情報、ならびにマイクロソフト テクノロジーのセキュリティ情報。

**プログラム開発および管理:** 本会社組織全体において、マイクロソフト テクノロジーおよびサービスへの投資から得られる価値をさらに高めるため、本会社のサポート プログラムのサービスを計画、提案および管理するために設計される活動。マイクロソフトは、本会社の基本パッケージ サポートに含まれる機能および本会社が購入できる追加サービスを利用することで、重要なビジネスやテクノロジー成果の達成を支援する様々なサービスを推奨することができます。

**統合サポート オンボーディング:** 本会社の統合サポート サービスの適時稼働を徹底することを目標として、オンライン サポート ポータルに含まれるセルフ サービス機能の導入およびプロモーションを含む、本会社の統合サポート開始をサポートするための活動。

**クラウド サクセス プログラム:** マイクロソフトのクラウド テクノロジーを円滑に実装、導入およびその価値を実現することを可能にすることで、本会社が特定のクラウド成果を達成する際のサポートに含まれる計画およびデリバリー サービス。

**カスタマー サクセス アカウント マネージャー開発者:** ソフトウェア開発ライフサイクル全体を通してイノベーションの促進と効率性の向上を実現するための戦略的なアドバイスとガイダンスを提供する、開発に重点を置いたマイクロソフトのサポート リソース。このリソースには限りがあり、条件に応じてマイクロソフトが割り当てることができます。

**管理職との関係の管理:** マイクロソフト サポート チームが本会社組織の戦略的優先事項に合わせるほか、重要なビジネスおよびテクノロジーに関する意思決定者との関係を維持するための一連の活動。

**サービス実施管理の追加:** カスタムの SDM 担当スタッフによるサービス実施管理サービスを、事前に定義された作業範囲の一部として追加購入することを選択できます。これについては、本書では詳しく説明しません。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も左右されます。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います。オンサイトで行われる場合は、以下の制限が適用されます。

**オンサイトのサービス実施管理:** カスタマー サクセス アカウント マネージャーのオンサイトでのサービス提供を要請することができます。サービス提供ごとに追加料金がかかる場合があります。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。

## 2.3 エンハンスド サービスおよびソリューション

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、以下のエンハンスド サービスおよびソリューションをオプションとして購入することができます。エンハンスド サービスおよびソリューションは、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。

サービス	計画
強化された指定エンジニアリング	+
統合エンハンスド レスポンス	+
ラピッド レスポンス	+
Azure Event Management	+
Office 365 Engineering Direct	+
開発者サポート	+ <sup>1</sup>
ミッション クリティカル向けサポート	+
サイバーセキュリティ サポート サービス	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

+<sup>1</sup> - 数量の上限まで購入可能な追加サービスです。

### 強化された指定エンジニアリング

**強化された指定エンジニアリング (EDE):** 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するカスタム サービスです。このサービスの対象範囲は、顧客の環境やソリューションに関する知識を深め、顧客のビジネス目標（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、顧客のニーズを満たし、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、購入することができます。

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。

EDE サービスの重点領域は以下のとおりです。

- 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 (サポートバリエーションレビュー、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。

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。

#### サービス固有の前提条件および制限事項

- EDE サービスのサポートを受けるには、有効なマイクロソフト 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、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。
- 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、合理的な交通費が本会社に請求されます。

#### 統合エンハンスト レスポンス

**統合エンハンスト レスポンス:** 統合エンハンスト レスポンス (UER) では、すべてのクリティカル シチュエーションのインシデント (「クリティカル シチュエーション」) を迅速に転送し、指定されたシニア インシデント マネージャーを本会社に割り当て、必要に応じてクラウド サービス オペレーション チームにエスカレーション パスを割り当てることで、本会社の製品およびクラウド サービスに対し迅速なリアクティブ サポートを提供します。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。

現在、UER は購入可能ですが、サービスの実施は、[2023 年の実施日] まで開始されません。実施開始日より前に UER を購入した顧客は、マイクロソフトが UER の実施を開始する日 (「実施開始日」) または [2023 年 2 月 1 日] のうち、いずれか遅く到来する日まで請求されません。

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 を通じてインシデントを提出する必要があります。深刻度 1 または深刻度 A で開くと、問題解決サポート要請が、強化された応答時間にて自動的に転送され、シニア インシデント マネージャー 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。

**シニア インシデント マネージャー:** シニア インシデント マネージャー 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要請に対して年中無休体制で利用できます。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。指定されたシニア インシデント マネージャー チームは、無休体制で E 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提供することにより、継続的な技術進展を確保します。

深刻度 1 のインシデントについては、シニア インシデント マネージャー チームのメンバーはさらに、顧客、カスタマー サクセス アカун ト マネージャー、およびアカウント チームの他のメンバーと共に、ビジネスを強化し、将来の停止や問題を防止する目的で、インシデント後のレビューを行います。ミーティング中、シニア インシデント マネージャーは、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、カスタマー サクセス アカун ト マネージャーと協力して、今後のケースを積極的に軽減し、ソリューションを強化するための改善策を提案します。

担当のシニア インシデント マネージャーは、影響を受けたマイクロソフトの技術について根本原因分析 (RCA) も利用できるかどうか、RCA を実施することで追加料金が発生するかどうかを通知したうえで、それが利用可能であり、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。本会社は、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。

シニア インシデント マネージャー チームが本会社の目標と環境について基本的な知識を得るために、本会社は、必要に応じて文書を提供し、契約期間の最初の 90 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。

これらのリソースはリモートで業務を行います。この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することも可能です。

オンボーディング活動、シニア インシデント マネージャ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は、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。追加のミーティングは、要請に応じて、またリソースが対応可能な場合は事前にマイクロソフトの合意を得た上で利用できます。本会社は、シニア インシデント マネージャーおよびカスタマー サクセス アカун ト マネージャーによる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提供するために、対象時間数を超える追加時間を購入することを選択できます。

統合エンハンスト レスポンスの 深刻度と状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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<sup>1</sup> - 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<sup>2</sup>が自動的に割り当てられる</p> <p>無休体制で対応<sup>3</sup></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<sup>3</sup></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><b>深刻度 A</b></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<sup>2</sup>割り当てられる</p> <p>無休体制で対応<sup>2</sup></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<sup>3</sup></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>

<sup>1</sup> Azure コンポーネントに対する上記応答時間は、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure Communication Services もしくは課金/サブスクリプション管理、A40、Azure Media Services、Azure Stack、Test Base for M365、Microsoft Mesh または Universal Print には適用されません。

<sup>2</sup> シニア インシデント マネージャーは、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。

<sup>3</sup> 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

**ラピッド レスポンス:** 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 チームへのエスカレーション パスを提供することで、本会社のクラウド サービスに対し迅速なリアクティブ サポートを提供します。

本会社の 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、本会社は、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。本会社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指定されたエンジニア チームが対応を行うラピッド レスポンス サポートのキューに直接送られます。このチームが本会社の導入に関する基本的な知識を得られるように、基本的な Azure 導入およびデータベース トポロジに関するドキュメントを提供し、利用可能な場合はスケーリングとロード バランシングの計画も提供する必要があります。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。

本会社の Azure コンポーネントの場合、問題解決サポートの応答時間は下表に規定するとおりとし、これは基本パッケージ 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、Azure Communication Services、Universal Print、M365 のテスト ベース、または Microsoft Mesh には適用されません。

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、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。

ラピッド レスポンスの深刻度と状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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>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<sup>1</sup></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<sup>2</sup></p> <p>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<sup>1</sup></p> <p>迅速なアクセスと対応</p>
<p><b>深刻度 A</b></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>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>	

<sup>1</sup> 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得ます。

<sup>2</sup> 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

**Microsoft Azure Event Management (「AEM」):** 顧客の重大なビジネス イベントに際して、強化されたプロアクティブ サポートとリアクティブ サポートを提供します。

このサービスのサポート対象となる重大なビジネス イベントとは、事業への影響が大きいおよび/または顧客の需要がピークに達すると顧客が予想する短い期間であって、最高水準のサービス可用性とパフォーマンスが求められる期間を意味します。重大なビジネス イベントは、最長で連続 5 暦日間のリアクティブ 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。

Azure Event Management は、リソースの稼働状況によって左右されます。稼働状況の詳細については、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。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 8 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、Microsoft Azure コア サービスを利用する重大なビジネス イベントをサポートします。イベント毎に単一の Azure ソリューションを対象としますが、複数の Azure ソリューションでサポートが必要な場合は、追加イベントを購入していただく必要があります。Azure ソリューションは、共通のビジネス成果に接続して顧客に製品またはサービスを提供する Azure サブスクリプションおよび Azure リソース一式として定義されます。マイクロソフトは、イベント前評価期間中にお客様のソリューションを評価し、特定されたリスクを書面でお客様に通知します。

イベント前の活動の一環として、マイクロソフトは次のことを行います。

- 本会社のソリューションを評価しそれについて精通すること
- 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すること
- Azure プラットフォームで容量と回復性のレビューを実行すること

マイクロソフトは、稼働時間と安定性に影響を及ぼす可能性のあるリスクを軽減するための措置を含め、評価結果を書面にまとめて提供します。

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	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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</p> <p>15 分以内に対応が必要</p>	<p>最初の電話連絡から 15 分以内に対応を開始、マイクロソフト内で迅速にエスカレーション<sup>2</sup></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<sup>1</sup></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>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<sup>1</sup></p> <p>迅速なアクセスと対応</p>
<p><b>深刻度 A</b></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>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>	

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> AEM 問題解決サポート 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。

Microsoft Cloud for Retail の顧客向け:

Microsoft Cloud for Retail の顧客向けのイベント管理は、Microsoft Cloud for Retail の顧客の重大なビジネス イベント中に、強化されたプロアクティブ サポートおよびリアクティブ サポートを提供します。

このサービスは、Microsoft Cloud for Retail ライセンスを購入した顧客のみを対象とした顧客イベントをサポートします。また、以下の Microsoft Cloud for Retail ソリューションのみをサポートします。D365 Commerce、D365 e-commerce、Microsoft Clarity、POS Add-On、D365 Fraud Protection、D365 Connected Spaces (プレビュー – 名前は変更される場合があります)、D365 Marketing、D365 Customer Insights、Promote IQ、Microsoft Advertising – Bing Ads、Azure Cognitive Search、Intelligent Recommendation、Azure Synapse analytics。上記ソリューションの製品条件は、マイクロソフトが <http://microsoft.com/licensing/contracts> (またはマイクロソフトが指定する後継サイト) で随時発行します。

このサービスのサポート対象となる重大なビジネス イベントとは、事業への影響が大きいおよび/または顧客の需要がピークに達すると顧客が予想する短い期間であって、最高水準のサービス可用性とパフォーマンスが求められる期間を意味します。重大なビジネス イベントは、最長で連続 5 暦日間のリアクティブ 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。

このサービスは、リソースの稼働状況によって左右されます。稼働状況の詳細については、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。あらかじめ予定され、イベント開始の 8 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、サポートは提供されません。

マイクロソフトは、イベント前評価期間中にお客様のソリューションを評価し、特定されたリスクを書面でお客様に通知します。

イベント前の活動の一環として、マイクロソフトは次のことを行います。

- 上記のとおり本会社のソリューションを評価しそれについて精通すること
- 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すること
- Azure プラットフォームで容量と回復性のレビューを実行すること
- 指定された技術および業務提供リソースから業界のベスト プラクティスに関するガイダンスを提供すること

マイクロソフトは、稼働時間と安定性に影響を及ぼす可能性のあるリスクと問題を軽減するために推奨される措置と業界のベスト プラクティスを含め、評価結果を書面にまとめて提供します。

イベントに Azure クラウド ソリューションが含まれる場合、イベント中は、Azure ソリューションの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。

イベントに D365 または M365 クラウド ソリューションが含まれる場合、イベント中は、これらのソリューションの対象となるイベントに関するインシデント サービス 要求をソリューション センターを通じて提出していただく必要

があります。これには、問題が発生した製品、および D365 関連の要求の場合はサポートプラン「D365 イベント」での製品の選択が含まれます。

Azure 製品の場合:

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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<sup>2</sup></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<sup>1</sup></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>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 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保<sup>1</sup> 迅速なアクセスと対応</p>
<p><b>深刻度 A</b></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>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>	

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> AEM 問題解決サポート サービスは英語でのみ提供されます。

その他のすべての製品については、インシデント対応は以下に合わせて調整されます。

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p><b>深刻度 1</b></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。即時の対応が必要</p>	<p>Azure コンポーネント<sup>1</sup> - 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<sup>2</sup>の割当</p> <p>本会社と合意のうえ、24 時間以降にマイクロソフトのスタッフが本会社の施設でオンサイト サポートを提供 無休体制で対応<sup>3</sup></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<sup>3</sup></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><b>深刻度 A</b></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>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 リソース<sup>2</sup>の割当</p> <p>無休体制で対応<sup>2</sup></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<sup>3</sup></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><b>深刻度 B</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<sup>6</sup></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<sup>4</sup></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>営業時間内のシステム構成変更を含む各種作業実施に対して、適切な権限を有する承認者の指名と連絡手段の確保、ならびに作業に要する権限のマイクロソフトに対する提供</p> <p>電話、Web による支援要請</p>

<p><b>深刻度 C</b> 事業に軽微な影響が及ぶ場合:</p>	<p>最初の電話連絡から 4 時間以内に 対応開始 営業時間内のみ対応を実施<sup>4</sup></p>	<p>問題の当事者の正確な連絡先情報 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 電話、Web による支援要請</p>
--	--	--

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  
4 営業時間内に対応が必要<sup>6</sup>

<sup>1</sup> 記載されている Azure コンポーネントの応答時間は、Azure China Cloud、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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 当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 MS 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。

<sup>4</sup> 営業時間は通常、現地標準時で 09:00 ~ 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。

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Office 365 エンジニアリング チームへの優先連絡権など、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。このサービスは登録されているテナントでご利用になれます。サービスについては個別契約で参照する別紙に定められており、ご利用には追加料金をお支払いいただく必要があります。

## 開発者サポート

**開発者サポート:** 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貴社の開発者を対象に、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。開発者サポートは、包括的なサポートを提供するもので、顧客に対し、クラウド アーキテクチャ、脆弱性評価、ALM/DevOps ソリューション、セキュリティ開発ライフサイクル、コードレビュー、パフォーマンスと監視、アプリケーションの最新化、モノのインターネット (IoT) の実装と管理、トレーニング、およびテストを提供します。開発者サポートのご利用には追加料金がかかります。

## ミッション クリティカル向けサポート

**ミッション クリティカル向けサポート:** 個別契約に規定するとおり、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。ミッション クリティカル向けサポートは、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ます。

## サイバーセキュリティ強化ソリューション

**サイバーセキュリティ サポート サービス:** リアクティブとプロアクティブの両シナリオでサイバーセキュリティに関する専門サポート (以下「サイバーセキュリティ サービス」といいます) 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軽減、セキュリティ上の危機的状況に対する備え、進行中のセキュリティ侵害の調査や封じ込めを支援するものです。サイバーセキュリティ 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あり、個別契約で参照している別紙に定める追加料金をお支払いいただくことでご利用になれます。

## 2.4 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 サポートでは、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 サービスと併せ、個別契約の記載事項のとおり、複数のサポート場所でサポートを提供します。以下のとおり、マルチ カントリー サポートの構成について説明いたします。

- **ホスト:** これは、個別契約でマイクロソフト ユニファイドサポートの提供を受ける場所として指定された、サポート場所です。別段の規定がない限り、これが、担当のカスタマーサクセス アカウント マネージャーによる主なサポート場所となります。
- **ダウンストリーム:** これは、個別契約でマイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービスの提供を受ける場所として指定された、ホスト場所以外のサポート場所で、その場所を対象として購入したサービスを受けることができます。

### 購入方法

本 USSD では、利用可能なマルチ カントリー サポート サービスについて説明します。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記載されます。

本書に記載されているサービスは、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として、以下の変更を加えた上で、ホスト個別契約で指定されホストが割り当てる本会社のサポート場所で提供することができます。

- **ベース 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 (「✓」と表示されたもの) 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:** リアクティブ 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することができます。
- **サービス実施管理 (SDM):** 貴社の個別契約で指定されているとおり、SDM は、指定されたホストおよびダウンストリームのサポート場所で提供される場合があります。ベース パッケージに含まれる SDM サービスの可用性は、ホストによって割り当てられ、ホスト 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。SDM の提供は、ホストの場所の営業時間に限られます。追加のサービスまたはエンハンスト サービスおよびソリューションを購入する場合は、追加の SDM サービスが必要になる場合があります。
  - **追加の SDM:** 追加の SDM リソースは、個別契約に示されているとおり、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することができ、指定されたサポート場所で提供されます。リソースの可動状況と上記に左右されます。

オプション サービス (上のサポート表で「+」と指定されたもの) 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 サービスを利用することができます。その数量については個別契約に記載され、除外国を除き、本社の個別契約で指定されるサポート場所で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にご利用いただけます。
- **サポート テクノロジ アドバイザー (STA):** STA サービスは、除外国を除き、またリソースの可動状況に応じて、貴社の個別契約で指定されるサポート場所でご利用いただけます。
- **エンハンスド サービスおよびソリューション:** すべてのエンハンスド サービスおよびソリューションは、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することができます。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。
- ご購入いただいたその他のサポート サービスはすべて、個別契約に記載されているサポート場所で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た条件に加え、本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。

- 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、個別契約で指定されるプロアクティブ 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。この参加は、マイクロソフトの裁量で許可するものとします。
- 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 サービス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。
- 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、貴社は単独でその責任を負うものとします。
- 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。
- **請求額の合算:** 別段の明記がない限り、個別契約に記載されている全サポート場所に対する全サービスの合計金額を記載した、1 件の請求書を発行致します。課税額は、マイクロソフトの署名者とホストの場所に基いて査定されます。追加の税金については、貴社が単独で責任を負うものとします。
- **請求額の合算に対する例外:** インド、中国、台湾、香港、韓国、日本、ニュージーランド、マカオおよびオーストラリア (**すべて除外国**) で提供するために購入されるサービスについては、そのサポート場所で提供されるサービスを列挙した個別契約を別途締結する必要があります。サービスに対する請求書は該当するサポート場所に送付され、現地で適用される税金が含まれます。

## 2.5 追加条件

マイクロソフト 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 サービスは、当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社の個別契約に記載され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。

- 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。
- 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 サービス製品であって、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 に基づき、マイクロソフトが <http://microsoft.com/licensing/contracts> (またはマイクロソフトが指定する後継サイト) に随時掲示する「製品条項」に記載されているもののすべてのバージョンについて、サポートを提供します。ただし、個別契約もしくは本ユニファイド エンタープライズ サポート サービス規定書の別紙に別段の定めがある場合、または本会社のオンライン サポート ポータル (<http://serviceshub.microsoft.com>) で特に除外されている場合を除きます。
- プレリリース製品およびベータ製品に対するサポートは、添付の別紙に別途規定される場合を除き、提供されません。
- 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。
- 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。
- 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。
- 本会社が事前に予定された所定のサービスの取りやめまたはスケジュール変更を要請する場合で、当該取りやめまたはスケジュール変更がサービスの提供の初日の 14 日前の期限を過ぎて行われたときは、マイクロソフトは、サービス価格の 100% を上限とする解約手数料を課せるものとします。
- 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、サービス実施管理の追加を求めることがあります。
- 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ます。
- ソフトウェア アシユアランス特典 24x7 問題解決サポート インシデント (SA PRS インシデントすなわち「SAB」) は、同等価値に換算したり (マイクロソフトの判断による)、基本パッケージ サポート、強化された指定エンジニアリング (EDE) の適格コンポーネント、および/またはエンハンスト サービスおよびソリューションの適格コンポーネントの料金に使用したりすることができます。該当する場合、デリバリー管理リソースはそのような値と料金を確認することができます。サポート開始日および/または複数年サポートの年次応当日から 30 日後に、当社は、個別契約に指定されているとおり、本会社

が同意した換算への不足 SAB 分と同等額を請求することがあります。ソフトウェア アシユアランス特典は、本書に記載の条件および付録 B を含む製品条項の対象となりますが、これらには限りません。詳細については、[www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) でもご覧いただけます。これには基本パッケージの適格性または本会社のサポート契約の適格コンポーネントに影響し、同等価値のインシデントに調整が行われる場合のある、2023 年 2 月開始の問題解決サポート特典への変更が含まれます。

- 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。
- 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。
- 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 サービスの履行において提供されるコードの実装と維持についてすべての責任を負い、それに伴うリスクを負担します。
- 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 ([https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy)) 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 ([https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa)) が適用されます。
- 追加の前提条件が、関連する別紙に規定されることがあります。

## 2.6 本会社の義務

本会社のマイクロソフト ユニファイド サポート サービスの便益の最適化は、本会社が、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ことを前提条件とします。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。

- 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、指定サポート 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 サービスを購入された場合、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するよう求められます。この管理者は、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 インシデントをマイクロソフトに要請する際の社内手続を管理する責任を負います。その他のサポート場所では、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。
- 本会社は、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要請を作成する責任を有する、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。本会社のク

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、該当するサポート ポータルを通じて提出することができます。

- オンライン サービス サポートの要請については、本会社のクラウド ベース サービスのクラウド管理者が、該当するオンライン サービス サポート ポータルを通じてサポート要請を提出する必要があります。
- サービス リクエストを提出する場合、本会社のリアクティブ サポートに関する連絡先担当者は、問題の診断と優先順位の設定についてマイクロソフトを支援するため、発生している問題について基本的に理解しており、問題を再現できる必要があります。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本会社のマイクロソフト環境についても熟知している必要があります。
- サービス リクエストを提出する場合、本会社のリアクティブ 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。
- 本会社は、本会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ため、マイクロソフトと協力するものとします。
- 本会社は、個別契約で指定された指定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。
- 本会社は、本会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、本会社は、本会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しなければなりません。
- 本会社は、可能な場合には、サービスについてマイクロソフトが随時実施する顧客満足度調査に応じることに同意します。
- 本会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本会社が負担するものとします。
- 本会社は、本会社を担当するサービス デリバリー チームの人員より、本会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られる場合があります。
- 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、本会社は、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。
- 本会社は、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 サービスおよびソリューションを申請することに同意します。
- 本会社は、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、ならびに本会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。

© 2022 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の場合があります。