

マイクロソフト エンタープライズ サービス

サポートおよびコンサルティング サービス規定書

2020 年 7 月

目次

1	本書について	2
2	マイクロソフト プロフェッショナル サービス	3
2.1	計画サービス	3
2.2	実装サービス	3
2.3	保守サービス	3
2.4	最適化サービス	3
2.5	教育サービス	3
3	コンサルティング サービス	4
3.1	購入方法	4
3.2	カスタム コンサルティング サービス	4
3.3	パッケージ コンサルティング サービス	5
3.4	サービスの概要	5
3.4.1	計画サービス	5
3.4.2	実装サービス	7
3.4.3	最適化サービス	7
3.5	免責および制限事項	7
3.6	本会社の義務	7
4	サポート サービス	9
4.1	購入方法	9
4.2	サービスの概要	10
4.2.1	プロアクティブ サービス	10
4.2.2	リアクティブ サービス	15
4.2.3	サービス実施管理	19
4.3	エンハンスト サービスおよびソリューション	21
4.3.1	指定サポート エンジニアリング	21
4.3.2	ラピッド レスポンス	22
4.3.3	カスタム サポート	23
4.3.4	開発者サポート	25
4.3.5	ミッション クリティカル向けサポート	25
4.4	追加条件	25
4.5	本会社の義務	27

1 本書について

マイクロソフト エンタープライズ サービスのサポートおよびコンサルティング サービス規定書 (以下「本書」といいます) は、MS (日本マイクロソフト株式会社) またはその関連会社 (以下「マイクロソフト」といいます) と本会社の間で締結されるマイクロソフト エンタープライズ サービス個別契約 (以下「個別契約」といいます) に基づき、マイクロソフトから購入いただけるプロフェッショナル 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 マイクロソフト プロフェッショナル サービス

マイクロソフト プロフェッショナル サービスは、本会社がテクノロジーへの投資からビジネス価値を短期間で実現するための支援を行うサービスです。これらのサービスは、テクノロジー ライフサイクルの計画、実装、保守および最適化の各段階で利用可能であり、本会社のオンプレミス、クラウドおよびハイブリッド IT インフラストラクチャを対象としたデータ、モビリティ、生産性およびコンピューティング ソリューションを提供します。マイクロソフトは、以下のカテゴリでプロアクティブ サービスを提供します。

2.1 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。

2.2 実装サービス

実装サービスでは、マイクロソフト テクノロジー 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。

2.3 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。

2.4 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。

2.5 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。

3 コンサルティング サービス

エンタープライズ サービスのコンサルティング サービス (以下「コンサルティング サービス」といいます) はプロジェクト ベースのサービスであり、本会社が IT への投資から短期間で価値を引き出すためのソリューションの計画、実装および導入に関連するサービスを提供します。マイクロソフトの製品およびテクノロジーに基づき、デジタル戦略、アーキテクチャ、計画、アップグレード、移行、展開、アプリケーション開発およびデータ インサイト ソリューション全般にわたってサービスが提供されます。

3.1 購入方法

コンサルティング サービスは、以下のとおり、対象範囲を規定したプロジェクト ベースのカスタム サービスとして、または事前に対象範囲を規定したパッケージ サービスとして提供されます。

サービス	定義
カスタム コンサルティング サービス	固有のソリューションに関するサービスの範囲、スケジュールおよびマイルストーンを本会社ごとに規定するカスタム サービス。
パッケージ コンサルティング サービス	多くの一般的なビジネス シナリオに対応する事前に対象範囲を規定した成果物を提供するサービス。

キー: ♠は、個別契約に記載されている可能性がある項目を示します。

3.2 カスタム コンサルティング サービス

カスタマイズ可能なサービス ソリューションとして、以下のサービスが利用可能です。カスタマイズしたコンサルティング サービスの対象範囲については、個別契約または作業明細書 (SOW) に規定するとおりとします。

アプリケーションおよびインフラストラクチャ - クラウド コンピューティングは、組織のデジタル変革を実現するための基盤となるものです。

マイクロソフトのモダン アプリケーション サービスは、複数のチャネルを通じてすべてのデバイスで本会社に対応できるようにするために、アプリケーションを最新化および統合し、クラウドを活用する場合に、モダン アプリケーションの提供によってリスクを軽減し、価値実現までの時間を短縮することを支援します。

また、クラウド生産性ソリューションを利用して、組織がコミュニケーションおよび共同作業を向上させるためのエクスペリエンスを計画、実装および構築し、本会社との関係を深めてビジネス インサイトを得るための支援を行うことで、組織が Office 365 への投資をフルに活用できるようにします。

データおよび人工知能 (AI) - 現代のビジネスの潮流の中心となっているのは、データを AI に転換することにより競争力の向上を図ることです。マイクロソフトのビジネス インサイト ソリューションを利用すれば、開発者および組織は、Azure Database、Power BI、Office、SQL Server などの製品を使用してデータを解き明かし、ビジネスおよび IT 組織向けのソリューションをビジョン化、実装およびサポートするための包括的な視点を通して AI 重視へとシフトすることができます。

ビジネス アプリケーション - データ環境に接続されたビジネス アプリケーションに関する支援を行うことで、AI およびビジネス インテリジェンスを利用可能にすると共に、リレーションシップ営業、人材プロセス、オペレーションおよび顧客サービスを含むビジネスに不可欠な機能のデジタル化をサポートします。

マイクロソフトは、デジタル インテリジェンスをすべての取引に導入することによって、本会社がリレーションシップを収益に転換できるように、営業、サービスおよびマーケティングにわたって、Microsoft Dynamics

365 Customer Engagement に関するさまざまなコンサルティング サービスを提供します。Microsoft Dynamics 365 Unified Operations 向けのコンサルティング サービスは、オペレーションを最適化し、データドリブンの意思決定をリアルタイムかつグローバルな規模で行うことにより、本会社の成長の加速を支援します。

モダン ワークスペース – ワークスペース変革の一環として、マイクロソフトは、他社と互角の環境の実現を支援すると共に、本社内でのすべてのプロフェッショナルが生産性向上のためのツールを確保できるようにします。

マイクロソフトのデバイスおよびモビリティ コンサルティング サービスにより、ビジネスおよび IT 部門のリーダーは、本会社の従業員や本会社との関係をより深く充実したものにするようなエンタープライズ規模のモビリティおよびデバイス管理戦略を策定および実装することができます。また、データセンターおよびクラウド インフラストラクチャ サービスは、テクノロジー、人およびプロセスを統合し、IT 部門がデータセンターを特定のビジネス ニーズに合わせてカスタマイズして戦略的なビジネス資産に変革できるようにします。セキュリティおよび ID サービスに加え、

マイクロソフトは、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するために役立つ戦略およびソリューションも提供します。

3.3 パッケージ コンサルティング サービス

マイクロソフトは、マイクロソフトの製品、テクノロジーおよびプロセスに関する計画、展開および実装における経験に基づき、多くの一般的なビジネス シナリオに対応するコンサルティング サービスを提供します。以下のサービスでは、作業範囲が事前に定義されており、期間は一定で、作業範囲に応じた価格が定められています。

3.4 サービスの概要

3.4.1 計画サービス

🔗 **アーキテクチャ サービス:** オンライン サービスの導入に関する目標を評価して、ガイダンス、計画および改善策を提供します。この評価は、本会社のチームおよび環境を調整してオンライン サービスのアーキテクチャに関するベスト プラクティスに近づけるために役立ちます。

デジタル アドバイザリー サービス プログラム: デジタル アドバイザリー サービスでは、業種およびビジネスに関する専門知識を有するデジタル アドバイザーが、マイクロソフトの経験と革新的な戦略を活用して、本会社の組織がデジタルによる変革を達成できるよう支援します。デジタル アドバイザーは本会社と連携して、デジタル ビジネスを構築するためのプログラムを推進します。

デジタル アドバイザリー サービスは、非常勤または常勤のアドバイザー 1 名による、約 200 時間、400 時間、800 時間、および 1600 時間のサービスのパッケージとして購入できます。マイクロソフトのサービス デリバリー チーム (Microsoft Services Centers of Excellence の人員を含みます) が、専門知識を活かしてサービスを提供し、推奨されるプラクティスに関するアドバイスおよびマイクロソフトのテクノロジーに関する具体的なガイダンスを提供します。

さらに、以下のデジタル アドバイザリー サービス パッケージも利用可能です。

🔗 **デジタル アドバイザリー Digital Ready パッケージ:** デジタル アドバイザーが主導するサービスで、本会社の進化するビジネス モデルの一部としてデジタル移行を推進するためのビジネス設計および変更プロセスを対象とします。

🔗 **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。

ソリューション計画: 本会社が、オンプレミス、クラウドおよびハイブリッド環境におけるマイクロソフト テクノロジーの展開について実装計画を策定することを支援する、体系的なサービスです。これらのサービスには、目的の成果を実現する本会社の技術ソリューションの実装計画を策定するために本会社のマイクロソフト テクノロジーの設計、セキュリティ、IT 運用またはチェンジ マネジメントに関するアセスメントを行うことが含まれる場合もあります。サービスの終了時に、本会社に対し、本会社の技術的なアセスメントおよびソリューションの実装計画を含むレポートを提出する場合があります。

⇒ **開発環境導入計画サービス (DTDPS):** 効果的な Visual Studio の導入計画を支援するためのサービスであり、Visual Studio の導入に関する計画および戦略を策定するために役立ちます。

⇒ **パブリック クラウド プラットフォーム Microsoft Azure 導入計画サービス (AZDPS):** トレーニング、デモおよび導入計画を含む数日間のサービスです。このサービスは、Azure ストレージ ソリューションの有効化、Microsoft Azure インフラストラクチャ サービスへのアプリケーションの移行、Enterprise Mobility の実装、Microsoft Operations Management Suite の実装、または Microsoft Azure の仮想マシンでの開発およびテスト シナリオの実装を中心とすることができます。

⇒ **デスクトップ導入計画サービス (DDPS):** この導入計画サービスでは、Office 365、Office または Windows の展開方法を中心に、さまざまな計画ツールと事前定義済みのサービス活動を提供します。

⇒ **Dynamics 導入計画サービス (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) もしくは Dynamics CRM Online の実装もしくはアップグレード、または Microsoft Dynamics AX を使用した ERP (Enterprise Resource Planning) ソリューションの実装を行うための計画サービスです。

⇒ **Skype for Business & Exchange 導入計画サービス (S&EDPS):** Skype for Business または Exchange の導入計画を支援するためのサービスであり、Microsoft Skype for Business または Microsoft Exchange のアーキテクチャおよび運用に関する導入計画を策定することができます。

⇒ **プライベート クラウド管理および仮想化導入計画サービス (PVDPS):** System Center、Windows Server および Hyper-V の効果的な導入計画を支援するためのサービスであり、アップグレード、移行、管理および仮想化の導入促進、ならびに統合デバイス管理の実装について、広範な計画サービスを提供します。

⇒ **SQL Server 導入計画サービス (SSDPS):** SQL Server へのアップグレード、SQL Server Business Intelligence の導入、SQL Server への移行などの活動を中心とした数日間のサービスです。

⇒ **SharePoint 導入計画サービス (SDPS):** SharePoint および SharePoint Online の導入計画サービスの提供を中心としたサービスであり、Office 365 FastTrack 計画、プロジェクトおよびポートフォリオ管理 (PPM) ソリューション計画、および SharePoint 導入計画が含まれる場合があります。

⇒ **ユーザー エクスペリエンス:** 本会社の基幹業務アプリケーションにユーザー エクスペリエンスを提供するサービスであり、ストーリーボーディング、モーション グラフィックス、民俗学的調査、個人およびシナリオ分析、UX 戦略および設計、ビジュアル設計、UI 開発、ユーザービリティテスト、およびアクセシビリティに関する考慮事項に専門知識を取り入れます。

3.4.2 実装サービス

◆**プロジェクト ガバナンス:** 適切な提供を行うために、本会社のプロジェクト、プログラムまたはサービスを管理および監督するサービスです。

◆**ソリューション アーキテクチャ:** マイクロソフトのテクノロジーの参照用アーキテクチャに基づき、本会社のソリューションについてアーキテクチャおよび設計を提供するサービスです。

◆**ソリューション デリバリー:** マイクロソフトのテクノロジーに基づくソリューションの開発、構成、移行、アップグレードおよび展開ならびに当該テクノロジーの本会社の環境への組み込みを含む、技術的実装を提供するサービスです。

3.4.3 最適化サービス

◆**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。

◆**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、本会社の古い 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。

◆**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。

3.5 免責および制限事項

サービスの提供は、以下の免責および制限事項に基づくものとします。

- デジタル アドバイザリー サービスは、マイクロソフト テクノロジーの導入および使用のみに関するアドバイスとガイダンスのみで構成されます。
- 製品ライセンスは、コンサルティング サービスには含まれず、別途購入する必要があります。
- デジタル アドバイザリー サービスには、製品の導入、問題解決、不具合対応サポート、マイクロソフト以外のソース コードのレビュー、または上記のサービスの範囲を越える技術的なコンサルティングやアーキテクチャに関するコンサルティングは含まれません。
- マイクロソフト以外のソース コードについては、マイクロソフトのサービスは、プロセス ダンプまたはネットワーク モニタートレースなどのバイナリ データの解析のみに限定されます。
- マイクロソフト デジタル アドバイザーまたはサービス デリバリー チームの人員によるオンサイトの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は、合理的な交通費および宿泊費が本会社に請求されます。

3.6 本会社の義務

コンサルティング サービスの成功およびマイクロソフトによる義務の履行は、サービス期間全体を通しての本会社の関与に依存します。これには以下の項目が含まれますが、それらに限定されません。

- 本会社の担当者、IT スタッフ、ならびにハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続、およびオフィススペースを含むリソースの利用可能状況
- サービス デリバリー チームの要請に応じた、本会社による正確かつ完全な情報の適時の提供
- 本会社の組織に関する情報へのアクセス
- 本会社に割り当てられた義務の迅速かつ効果的な遂行
- 本会社の決定権限者による迅速な決定および承認
- 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の支払

4 サポート サービス

マイクロソフト ユニファイド 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、コストの削減、生産性の向上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

4.1 購入方法

サポート サービスは、コア、アドバンスドおよびパフォーマンス サポートとして指定されている基本パッケージとして、またはエンタープライズ 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追加サービスまたは拡張サービスおよびソリューションとしてご利用いただけます。

項目	説明
基本パッケージ	<p>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。コア (C)、アドバンスド (A)、およびパフォーマンス (P) サポート パッケージとして利用でき、このセクションではそれぞれを「C」、「A」、「P」で表します。</p> <p>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。</p> <p>本会社の基本パッケージに応じて、本会社は特定の組み込みのプロアクティブ サービスを利用することもできます。これについては個別契約に規定されます。マイクロソフトは本会社と協力して、契約を開始する前に、または本会社のサービス実施計画の一部として、これらのサービスを特定します。</p>
追加サービス	<p>追加サポート 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。</p>
エンハンスド サービスおよびソリューション	<p>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。</p>

キー: ♪は、個別契約に記載されている可能性がある項目を示します。

4.2 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。

4.2.1 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。

計画サービス

計画サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
概念実証		+	+
テクノロジー アドバイザリー サービス			+
サポート テクノロジー アドバイザー			✓

✓ - 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。

✦**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。

✦**テクノロジー アドバイザリー サービス:** マイクロソフトの推奨プラクティスに照らして、設計、アーキテクト、計画実施または運用プロセスを支援するためのパフォーマンス サポートの顧客向けアドバイザリーおよび計画サービス。サービスには、クラウド導入を促進するカスタマイズされたサポート計画サービスが含まれることがあります。これらのサービスは、マイクロソフト指定リソースによってオンサイトまたはリモートで実施されることがあります。

✦**サポート テクノロジー 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ビリティが含まれますが、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。

実装サービス

実装サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
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

保守サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
オンデマンド アセスメント	✓	✓	✓
根本原因分析		+	+
アセスメント プログラム		+	+
ヘルス チェック		+	+
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		+	+
RAP as a Service Plus		+	+

✓ - 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 テクノロジーの実装を、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。

◆**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、単一の技術的な問題、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。根本原因分析は、一部のマイクロソフト テクノロジーでは提供されません。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。

◆**アセスメント プログラム:** 当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当社と直接協力して、起こりうる問題を是正し、当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。

◆**ヘルス チェック:** 当社のマイクロソフト テクノロジーの実装を、マイクロソフトが推奨するプラクティスに照らしてレビューします。マイクロソフトのスタッフは、当社と協力してヘルス チェック サービスを計画し、レビューを実施し、データを分析して、完了時にレポートを提供します。

◆**オフライン アセスメント:** リモートまたは当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、当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):** 当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、当社の計画、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、当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。

◆**RAP as a Service Plus:** RAP as a Service を提供した後、引き続き当社の所在地で、改善計画および知識移転を中心とする、カスタマイズされたシステム最適化ワークショップを最大 2 日間実施します。

最適化サービス

最適化サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
適応サービス			+
開発対象サービス		+	+
IT サービス管理		+	+
ラボ サービス			+
改善サービス		+	+

最適化サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
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 テクノジ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 テクノジ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 テクノジ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、本会社の古い 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。

◆**ラボ サービス:** 本会社の地域で利用可能な場合、マイクロソフト製品について製品開発、ベンチマーク、テスト、プロトタイピングおよび移行の作業を支援するためにラボ施設をご利用いただけます。

◆**改善サービス:** アセスメント サービス中に特定された課題に対処するために、マイクロソフトのスタッフと直接協力して作業します。各サービスの期間は、個別契約に日数で指定され、エンジニアリング スタッフと連携して提供されます。

◆**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

教育サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
オンデマンド エデュケーション	✓	✓	✓
Web キャスト	✓	✓	✓
チョークトーク		+	+
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。

◆ **チョークトーク:** 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。

カスタム プロアクティブ サービス

カスタム プロアクティブ サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
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 (保守、最適化および教育サービス)		+	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

◆ **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し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)。

◆**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。

4.2.2 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 サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
アドバイザリー サポート	✓	✓	✓
問題解決サポート	✓	✓	✓
エスカレーション マネジメント	✓	✓	✓
延長修正プログラム サポート		✓	✓
オンサイト サポート		+	+

✓ - 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。

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。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。

コア サポートのインシデント対応

コア サポート	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
事業に標準的な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 8 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間¹中は最初の電話連絡から 8 時間以内に対応開始 営業時間¹内のみ対応を実施 要請に応じて、無休体制で対応² 	<ul style="list-style-type: none"> 問題担当者に対する連絡手段の確保 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の確立 無休体制を要請した場合は、無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保²
事業に重大な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 1 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始 年中無休体制で対応² 	<ul style="list-style-type: none"> 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保²

¹ 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。

² 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。

アドバンスド サポートのインシデント対応

アドバンスド サポート	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
事業に標準的な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 4 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間¹中は最初の電話連絡から 4 時間以内に対応開始 営業時間¹内のみ対応を実施 要請に応じて、無休体制で対応² 	<ul style="list-style-type: none"> 問題担当者に対する連絡手段の確保 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の確立 無休体制を要請した場合は、無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保²

アドバンスド サポート	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
事業に重大な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 1 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始 1 時間後にクリティカル シチュエーション リソースの割当 年中無休体制で対応² 	<ul style="list-style-type: none"> 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保² 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

¹ 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場合があります。

² 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。

パフォーマンス サポートのインシデント対応

パフォーマンス サポート	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
事業に標準的な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 4 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間¹ 中は最初の電話連絡から 4 時間以内に対応開始 営業時間¹ 内のみ対応を実施 要請に応じて、年中無休体制で対応² 	<ul style="list-style-type: none"> 無休体制を要請した場合は、無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保²
事業に重大な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 30 分以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から 30 分以内に対応開始 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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² 迅速なアクセスと対応

パフォーマンスサポート	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
		<p>オンサイト サポートを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> • 年中無休体制で対応² • 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³ • 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 	

¹ 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。

² 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。

³ 一部のサポート提供地または一部のマイクロソフト テクノロジーでは提供されません。

エスカレーション マネジメント: エスカレーションでは、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。対応する基本パッケージ サポートについて以下のエスカレーション マネジメント サービスが提供されます。

コア サポート: 深刻度が「事業に標準的な影響が及ぶ」および「事業に重大な影響が及ぶ」インシデントの場合、本会社の要請に応じて、サービス デリバリー グループの人員が営業時間中に本サービスを提供します。これらの人員は、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。

アドバンスドおよびパフォーマンス サポート: 上表のように、深刻度が「事業に標準的な影響が及ぶ」インシデントの場合、本会社の要請に応じて、マイクロソフトのスタッフが営業時間中に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。深刻度が「事業に重大な影響が及ぶ」インシデントの場合、エンハンスト エスカレーション プロセスが開始され、アドバンスドおよびパフォーマンス サポートのためのプロセスが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。

◆ **延長修正プログラム サポート:** 延長修正プログラム サポートにより、本会社は、固定ライフサイクルの延長サポート フェーズ (<http://support.microsoft.com/lifecycle> のポリシーで定義) に入ったマイクロソフト ソフトウェアのうち選択したものについてセキュリティ関連以外の修正プログラムを要請することができます。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。

- 延長修正プログラム サポートの利用は、以下の製品/製品ファミリーに限定されます。
 - アプリケーション: Office
 - Dynamics: AX、CRM

- サーバー: Exchange Server、SQL Server、System Center (Configuration Manager を除く)、Windows Server
- システム: Windows クライアント、Windows Embedded オペレーティング システム
- 特定の製品バージョンに対するセキュリティ以外の修正プログラムの可用性に関する最新情報については、こちらの製品ライフサイクルメモをご確認ください。
- マイクロソフトは、セキュリティ関連以外の修正プログラムに関する本会社の要請に対応するために商業的に合理的な努力を行いますが、本会社は、修正プログラムを作成または提供できない状況が存在する可能性があることを了解するものとします。
- 修正プログラムは、本会社固有の問題に対処することを目的としたものであり、回帰テストは実施されません。
- マイクロソフトの書面による明示的な同意なく、関連会社以外の第三者に修正プログラムを頒布することはできません。
- 英語以外のバージョンに対する修正プログラムの提供期間はさまざまであり、ローカライズ料金が請求される場合があります。
- マイクロソフトは、追加の機能、更新、または設計変更を提供しません。マイクロソフトは選択した製品について、クラッシュ、データの喪失、またはその他マニュアルに記載された製品の機能から大幅に逸脱する原因となった問題にのみ対処します。

※ **オンサイト サポート:** アドバンスドおよびパフォーマンス サポートの場合、オンサイトのリアクティブ サポートでは本会社の所在地での支援を提供します。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、オンサイトのサービス提供ごとに追加料金がかかります。

4.2.3 サービス実施管理

サービス実施管理 (SDM) は、本書または本会社の個別契約に別途規定する場合を除き、本会社のサポート サービスに含まれ、本会社が購入する基本パッケージ サポート サービスによって決まります。その他の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されます。

コア サポート: SDM サービスは、デジタルで、または、スペシャリスト チームに含まれる人員から提供されます。

アドバンスドおよびパフォーマンス サポート: SDM サービスは、指定されたサービス デリバリー マネージャーによってデジタル形式で提供されます。指定されたこのスタッフは、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。

サービス実施管理の範囲の詳細

以下の SDM サービスは、購入した基本パッケージに応じて提供されます。

サービス実施管理サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
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	✓	✓	✓

サービス実施管理サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
統合サポート オンボーディング	✓	✓	✓
クラウド サクセス プログラム		✓	✓
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。

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。

コア サポート: このサービスは、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組織が購入できる追加の限定サービスを利用する際にマイクロソフトにより推奨されます。

アドバンスドおよびパフォーマンス サポート: 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。

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。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。

✦ **オンサイトのサービス実施管理:** サービス デリバリー マネージャーのオンサイトによる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。

4.3 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	パッケージ		
	C	A	P
指定サポート エンジニアリング		+	+
ラピッド レスポンス		+	+
カスタム サポート		+	+
開発者向け上級サポート		+ ¹	+ ¹
開発者向けパフォーマンス サポート			+
ミッション クリティカル向けサポート		+	+

+ - 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。

4.3.1 指定サポート エンジニアリング

✦ **指定サポート エンジニアリング (DSE):** DSE 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、DSE 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。差し引かれる時間数は、カタログ価格に相当する時間数に基づきます。

事前定義された DSE 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。これらのサービスは、Office 365、Azure IaaS、サイバー セキュリティ、モダン アイデンティティ、IT サービス管理、DSE データ分析、および Dynamics 365 などの領域を対象とし、事前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る場合があります。

DSE 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 (サポートバリエビュ、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を究明し、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。

DSE 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

- DSE 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、DSE サービスは同日をもって解除されます。
- DSE 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 9:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) に利用することができます。
- DSE 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。
- DSE 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。

4.3.2 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。Azure DevOps、Azure メディア サービス、Azure Stack、Azure StorSimple および請求/サブスクリプション管理は、ラピッド レスポンスの対象外です。

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、サービス デリバリー マネージャーに相談してください。

ラピッドレスポンス	深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
事業に重大な影響が及ぶ場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始 年中無休体制で対応¹ 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 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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¹ 迅速なアクセスと対応

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 サービスは英語でのみ提供されます。

4.3.3 カスタム サポート

◆**カスタム サポート:** 追加料金を支払うことで、カスタム サポートでは、マイクロソフト エンタープライズ サポート ポリシー (<http://support.microsoft.com/lifecycle>) で定義されているライフサイクルが終了した一部の製品およびサービス パックに対する限定的な継続サポートを提供します。カスタム サポートを購入した製品 (およびバージョン) やサービス パックは、個別契約で定義するとおりとします。

カスタム サポート プログラムの料金は、カスタム サポート プログラムの提供が開始された日に本会社が登録したもとして計算されます。たとえば、2020 年 1 月 15 日に開始された Dynamics NAV 2009 のカスタム サポートが、2020 年 4 月 15 日まで登録されなかったとしても、プログラム料金は、2020 年 1 月 15 日の開始日まで遡って計算されます。

カスタム サポートに支払った料金は払い戻しができません。

サービス固有の前提条件および制限事項

- カスタム サポート サービスにアクセスするには、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、カスタム サポートは同日をもって解除されます。
- 本会社は、カスタム サポートを受ける前に、個別契約に記載されている登録済み製品の最新のサービス パックをインストールして実行する必要があります。
- 登録製品のカスタム サポートに加入し、セキュリティ情報および更新プログラムにアクセスするには、本会社はデバイス数およびインスタンス数、四半期ごとの展開マイルストーン、および移行完了日について記載した詳細な移行計画を提供しなければなりません。この移行計画を提供しない場合、カスタム サポートの成果物にアクセスできないことがあります。

- カスタム サポートにおいて、デバイスとは、特定の製品について本会社がセキュリティ更新プログラムの展開を希望する、(物理または仮想) インスタンスを意味します。デバイスまたはインスタンスの数は、物理デバイスの数ではなく、セキュリティ更新プログラムまたは修正プログラムを展開する回数と一致していなければなりません。
- カスタム サポートは、個別契約に規定されているサポート提供地が本会社のデバイスおよびインスタンスの合計数に含まれる場合に、当該サポート提供地において本会社に提供されます。
- カスタム サポートは、別途書面で合意した場合を除き、登録済み製品の英語バージョンのみを対象とします。両者が英語以外の言語のサポートについて合意した場合、翻訳を可能にするためにサポート時間が延長される可能性があります (その場合、ローカライズ料金が請求されることがあります)。
- カスタム サポートは、登録済み製品に対するサポートを提供します。また、MSRC で緊急と定義されたセキュリティの脆弱性に対する更新プログラムが含まれる場合があります。追加料金を支払うことによって、MSRC で重要と定義された脆弱性のためのセキュリティ更新プログラムを購入できる場合があります。
- カスタム サポートは、製品のサポート ライフサイクルに合わせて固定されたプログラム期間に基づき 1 年ごとに購入できます。登録の時期に関係なく、すべての顧客はプログラム開始日に遡って適用されるプログラム料金を払う必要があり、遡及料金は契約の締結時に全額支払うものとします。別途規定する場合を除き、カスタム サポートの期間は 1 四半期以上とします。本会社は、次の請求日の 14 日前までに通知を行うことにより、四半期ごとにカスタム サポートの利用を停止することができます。
- セキュリティ関連以外の修正プログラム (タイム ゾーンまたはサマータイム時間に関する問題など) も追加料金を支払うことで利用できる場合があります。
- 本プログラムに基づき提供されるセキュリティ アップデートは、本会社の内部使用 (本会社の直接の便益を目的として、ホストされている環境で使用することを含みます) のみに限定されます。
- マイクロソフトの書面による明示的な同意なく、関連会社以外の第三者にセキュリティ更新プログラムを頒布することはできません。本会社は、本会社が指定する連絡先担当者について、セキュリティ更新プログラムへのアクセスを要求することができます。本会社は、これらの指定連絡先担当者に変更があった場合にはマイクロソフトに通知します。
- カスタム サポートには、追加の機能、機能もしくは設計の変更、または保証サポートを要求するためのオプションは含まれません。
- マイクロソフトは、セキュリティ更新プログラムを提供するために商業的に合理的な努力を行いますが、本会社は、緊急および重要なセキュリティ更新プログラムを含め、セキュリティ更新プログラムを作成または提供できない状況が存在する可能性があることを了解するものとします。
- 本会社は、カスタム サポートをマイクロソフトから直接購入している場合、セキュリティ更新プログラムを、マイクロソフト ポリウム ライセンスまたはマイクロソフト サービス プロバイダー ライセンス契約を通じて取得した登録製品を含む、該当する登録製品に適用することができます。
- カスタム サポートの問題解決サポートに対するすべての要請は、本会社が指定した連絡先担当者が電話で提出する必要があります。
- セキュリティ更新プログラムの取得のためにマイクロソフトのリソースにアクセスする権利は、該当のカスタム サポート契約の期間中のみ提供されます。カスタム サポートに登録している間にダウンロードしたとしても、登録期間の満了後に紛失、損傷またはその他使用不能となったセキュリティ更新プログラムの取得を含め、マイクロソフトのリソースに対するアクセス権を再度取得するには、再登録ならびに該当する現在および遡及的なプログラム料金が必要となります。プログラムが廃止され

ている場合は、再登録ができないことや、セキュリティ更新プログラムにアクセスできないことがあります。

4.3.4 開発者サポート

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、クラウドおよび技術に関する深い知識に基づく長期的な技術サポートを提供するものです。

アプリケーション開発マネージャー (ADM) は、主要な連絡先の役割を果たし、主に、開発およびテスト方法ならびにマイクロソフト製品の使用時に発生する開発関連の問題について、戦略的なアドバイスを提供します。ADM は、本会社の必要事項について、マイクロソフト内の複数のスタッフと話し合います。

本会社のサポート契約の一部として、以下の開発者向けソリューションを購入することができます。

◆開発者向け上級サポート

アドバンスド サポートおよびパフォーマンス サポートで利用できる開発者向け上級サポートは、アプリケーションの最新化、モノのインターネット (IoT) の評価、ALM/DevOps ソリューション、トレーニング、およびテストを含む、特定のアプリケーション開発のニーズを対象としたソリューションを提供するものです。開発ライフサイクルのさまざまな領域またはトピックにおいて専門的な開発サポートを必要とする本会社には、このレベルのサポートが推奨されます。

最小限のサービスでは、ADM (アプリケーション開発マネージャー) 320 時間分のサービスを利用することができます。特別な要請があった場合は、対象範囲を規定し、より小規模なカスタマイズされたサービスを設定できます。開発者向け上級サポートでは、ADM 最大 800 時間分のサービスを利用することができます。

◆開発者向けパフォーマンス サポート

パフォーマンス サポートで利用できる開発者向けパフォーマンス サポートは、アプリケーション開発ライフサイクル全体にわたって包括的なサポートを提供するもので、本会社に対し、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。ビジネスに不可欠な環境または複雑な開発環境について全面的な開発サポートを必要とする本会社には、このレベルの支援が推奨されます。

開発者向けパフォーマンス サポートでは、ADM 最大 800 時間分のサービスを利用することができます。特別な要請があった場合は、対象範囲を規定し、より小規模なカスタマイズされたサービスを設定できます。

4.3.5 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。

4.4 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。

- 基本リアクティブ 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することも可能です。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、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サポートおよびコンサルティング 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。
- 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、本会社の基本パッケージ内で利用可能な別のサービスに、同額分を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、指定サポート エンジニアリング (DSE) の適格コンポーネント、および/またはエンハンスド 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 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、2022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。
- サポート サービスは、本会社またはマイクロソフトが所有するコードに関連するアドバイスおよびガイダンスに限定されます。
- 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。
- サポートでは、サンプル コードを除き、いかなる種類のコードも提供されません。
- 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。
- 本会社がアドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポート基本パッケージを契約しており、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。

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。

4.5 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を管理する、指定サポート サービス管理者を指定します。
- 下記のような本会社の基本パッケージに応じて、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。
 - コア サポート - 最大 10 人の指定連絡先担当者。
 - アドバンスド サポート - 最低 50 人の指定連絡先担当者。指定連絡先担当者を追加することもできます。詳細については、サービス デリバリー マネージャーに相談してください。
 - パフォーマンス サポート - 必要に応じて指定連絡先担当者を含みます。
- 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。

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。
- 本会社がアドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポート パッケージを契約している場合、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切なデータを添えてプロアクティブ サービスを申請することに同意します。
- 本会社がアドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポート パッケージを契約している場合、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。

© 2020 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。