

マイクロソフト オンライン サービス サポートサービス規約

本規約は、オンライン サービスに関して、ソフトバンク コマース&サービス株式会社（以下「当社」という）がお客様に対し提供するサポートサービス（以下「本サービス」という）の内容及び条件について定めたものです。

第1条（定義）

(1) 本サービス

オンライン サービスに関するお客様からのお問い合わせに対して、問題解決に以下の情報提供を行うアドバイザーサービスです。オンライン サービスの構成・構築やカスタマイズなどは本サービスの対象外となります。

(ア) テクニカルサポート

オンライン サービスの基本的なインストール、セットアップ、および技術的なお問い合わせについて、マイクロソフト社の公開情報に基づいてメール、電話にてご回答します。

・Microsoft 365、及び Windows 10 Enterprise/ Business については<表 4>をご確認ください。

・Microsoft Azure 上で提供される各種サービスはテクニカルサポートの対象外とします。

(イ) 障害の対応支援

本サービスの対象となるオンライン サービスに障害が発生した場合、障害の切り分け支援、復旧支援をメール、電話にて行います。

(ウ) 契約管理

お客様からの契約内容についてのお問い合わせに対して、メール、電話にてご回答いたします。なお、オンライン サービス本体の料金、契約期間についてのお問い合わせについては対象外となります。

(2) マイクロソフト クラウド契約

お客様がマイクロソフト クラウド ソリューション プロバイダープログラム（以下「CSP」という）で提供されるオンライン サービスをご利用する際、日本マイクロソフト株式会社（以下「マイクロソフト」という）とお客様が締結する契約をいいます。本規約に定義のない文言については、マイクロソフト クラウド契約にて定義する通りとします。

契約の詳細はこちらに記載されています。

<http://licensecounter.jp/office365/csp/pdf/terms.pdf>

CSPの詳細はこちらに記載されています。

<https://partner.microsoft.com/ja-jp/cloud-solution-provider>

(3) オンライン サービス

CSP で提供され、当社が販売または提供を取次ぐオンライン サービスをいい、以下のオンライン

サービスを含めないものとします。

- (ア) お客様がカスタマイズしたオンライン サービス
- (イ) お客様が作成したプログラム (マクロを含む)
- (ウ) プレビューリリース
- (エ) システム要件を満たさない環境で使用されるオンライン サービス
- (オ) マイクロソフト以外の製品・サービス
- (カ) オンラインサービスで提供のないアプリケーション。
- (キ) Microsoft Azure(CSP)上サービス
- (ク) オンプレミスでの使用 (表 5: オンプレミスでの使用)
- (ケ) その他、マイクロソフトがサポートを行わないオンライン サービス

(4) サポート契約

本規約をいいます。 サポート契約の契約期間は、お客様と当社または当社指定のリセラーとの間の、売買契約、もしくは取次契約の契約期間に準じるものとします。

(5) お客様

当社または当社指定のリセラーより本サービスの対象となるオンライン サービスを購入したユーザをいいます。

(6) サポートセンター

本サービスを提供するため、当社が用意する設備および人員をいいます。なお、お客様よりお問い合わせをいただいてから初回の応答をするまでの目標時間は、〈表 3〉に記載の通りとします。

名称： マイクロソフト クラウドサポートセンター
電話番号： 03-6627-1413
メールアドレス： microsoft-cloud@supportweb.jp
対応時間： 09:00-18:00

(月~金、ただし、祝日及び当社の休日を除く)

メール受付時間： 24時間 365日
電話受付時間： 09:00-18:00

(月~金、ただし、祝日及び当社の休日を除く)

第2条 (お客様の責任範囲)

当社による本サービスの提供が円滑に行われるようにするため、お客様は次の事項を実施するものとします。お客様がこれを怠った場合、当社が本サービスを提供できない、または正常に完了できない場合があることをお客様は了承し、当社は一切の責任を負わないものとします。

1. 契約担当者が変更になった場合、お客様は直ちにサポートセンターまで契約担当者情報の変更を依頼するものとします。

2. 当社からのメールを受信できる適切な環境設定をするものとします。
3. 当社が本サービスの提供に必要な情報の提供をするものとします
4. お客様の問題解決のため、オンライン サービスとその利用環境、およびPC 操作について一定の知識を有する方からのお問い合わせをお願いします。

第3条 当社の責任範囲

1. 当社は、本サービスをお客様に対して提供するものとします。
2. 当社は、本サービスの提供により、本サービスの対象となるオンライン サービスがエラーや中断なく稼働すること、エラーが補正されること、およびその他の問題が解決することを保証するものではありません。
3. 当社は、本サービスの対象となるオンライン サービスについて、その完全性、確実性、有用性、及び特定目的への適合性につき、いかなる保証も行わないものとします。
4. 本条の保証が本サービスに関し当社が負担する唯一の責任であり、明示的または黙示的を問わず、当社は本条に定める以外の一切の保証および責任を負担しません。

第4条 本サービスの範囲外となる事項

次に定める事項は本サービスの対象外とし、当社はこれらの事項に関する対応責任を負いません。

1. 本サービス期間外、または本サービス対応時間外に行うサービス
2. 調査の結果、本サービスの対象となるオンライン サービスの不具合を認められなかった場合、もしくは、その他機器、サービスまたは回線等に起因する場外であった場合のそれ以降の対応
3. お客様の責に帰すべき事由によって生じた障害の修復
4. お客様が取扱説明書、及び操作関係のマニュアルなどに記載されている仕様に基づかずに設定、使用したことによって生じた障害あるいは損傷の修復
5. お客様がマイクロソフトに承認されていない、もしくはマイクロソフトのサポートが終了したサービス、製品を導入・利用したことによって発生した障害あるいは損傷の修復
6. お客様が本サービスの対象となるオンライン サービスを改造し、またはマイクロソフトが承認していない改変を行ったために発生した障害または不具合の対策、あるいは損傷の修復。
7. マイクロソフトが認めていない使い方をした場合のサポート
8. お客様が行った設定やログなど、問題解決のために当社が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは問題解決のために提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応。
9. 製品の仕様に起因する障害あるいは損傷の修復
10. 障害調査等の報告書の作成、提供

第5条 (契約の解除)

お客様および当社が次の各号のいずれかにでも該当したときは、相手方は何らの通知、催告を要せず直ちにサポート契約の全部または一部を解除できるものとします。

- (1) サポート契約に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該期間内に是正または履行しないとき
- (2) 手形または小切手が不渡りとなったとき
- (3) 差押え、仮差押えまたは競売の申し立てがあったとき、もしくは租税滞納処分を受けたとき
- (4) 破産、特別清算、会社更生または民事再生の申し立てがあったときまたは手続の開始があったとき
- (5) 解散もしくは事業の全部または重要な一部を第三者に譲渡したとき
- (6) その他、本サービスの提供が困難であると当社が判断したとき

本条の定めに基づきサポート契約が解除された場合、契約期間が満了していない場合でも、お客様が支払ったサービス利用料は返還されないものとします。

第6条（サービスの再委託）

当社は、本サービスを、当社の裁量により第三者に再委託できるものとします。当社は、再委託先に対し、本規約に基づく当社の義務を遵守させるものとします。

第7条（責任）

- (1) 本サービスの遂行に瑕疵があった場合、当社は当社の裁量により以下のいずれかに定める措置を行うものとします。
 - (ア) 該当する瑕疵を修補すること
 - (イ) 代替品を供給すること
 - (ウ) 上記(ア)および(イ)を合理的に行使することができないときは、サポート契約を解除すること
- (2) 当社がサポート契約に関連して負担する責任は前項各号に記載されたものに限定され、これ以外は一切の責任を負わないものとします。
- (3) お客様および当社は、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、結果損害（逸失利益、代替手段をとるためお客様の社内外に発生した費用等を含みこれらに限らない）については、互いに損害賠償責任を負わないものとします。

第8条（不可抗力）

天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他当社の責に帰することの出来ない事由に起因する本サービスの履行遅延または履行不能については、当社は免責されるものとします。

第9条（契約条件の変更）

当社はお客様に予め通知の上、サポート契約を変更することができるものとします。

第10条（管轄裁判所）

サポート契約は日本国の法令に準拠し、これに基づいて解釈されるものとします。サポート契約に関連して、お客様・当社間において争いが生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第11条（反社会的勢力の排除）

1. お客様及び当社は、本契約締結時において、自己（代表者、役員又は実質的に経営を支配する者をいう）又は本契約を代理若しくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
2. お客様及び当社は、前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出します。
3. お客様及び当社は、相手方又は本契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、本契約を解除することができるものとします。
4. お客様及び当社は、相手方が本契約に関連する契約（以下「関連契約」という）を第三者と締結している場合において、当該第三者又は関連契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、相手方が速やかにこれに応じなかった場合は、直ちに本件契約を解除することができるものとします。
5. 前2項の規定により契約が解除されたことにより、解除した当事者が損害を被った場合には、解除した当事者はその相手方に対してその損害の賠償を請求することができるものとします。この場合、解除された当事者は相手方に対し、その名目を問わず、解除に関し生じた損害について一切の請求をしないものとします。

第12条（適用範囲）

1. サポート契約は、両者の本サービスに関する従前の一切の合意に優先します。
2. サポート契約が改訂された場合、当該改訂後のサポート契約が適用されることとします。

<表 1：テクニカルサポートの一例>

サポート カテゴリ	例
インストールとセットアップに関するお問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ● Exchange Online: <ul style="list-style-type: none"> ○ Office 365 メールボックスの移行設定 ○ 受信者の設定 (メールボックスのアクセス許可、メール転送、共有メールボックス) ○ 自動検出の設定 ● SharePoint Online: <ul style="list-style-type: none"> ○ アクセス許可およびユーザ グループ設定 ○ 外部ユーザのアクセス許可設定 ● Skype for Business Online: <ul style="list-style-type: none"> ○ インストールおよび連絡先の作成方法 <p>Microsoft Office 365 ProPlus: インストールとセットアップの支援</p>
構成に関するお問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの構成の不具合 <ul style="list-style-type: none"> ○ プロビジョニングに関する問題解決 ○ ドメインの設定と再委任 ● サービス構成の問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ シングル サインオン (SSO) <p>Active Directory 同期</p>

当社のサポートはアドバイザーであり、お客様環境の設定は行いません。

<表 2：重大度のレベル定義>

重大度レベル	操作とサポートの説明	例
重大度 A (重大)	1 つまたは複数のサービスにアクセスできないか、または使用できない。実稼動、業務、または展開の期日に重大な影響を及ぼすか、実稼動や収益に重大な影響が生じる。複数のユーザまたはサービスに影響が生じる。	<ul style="list-style-type: none"> ● メールの送受信に関する広範囲の不具合。 ● SharePoint サイトのダウン。 <p>すべてのユーザがインスタント メッセージの送信、Skype for Business 会議への参加や予定、または Skype for Business 通話を行うことができない。</p>
重大度 B (高)	サービスは使用できるが、一部に不具合がある。ビジネスへの影響は重大でないため、業務時間中に対処することができる。個別のユーザ、顧客、またはサービスが部分的に影響を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> ● Outlook の [送信] ボタンの文字が正しく表示されない。 <p>EAC (Exchange 管理センター) からは設定できないが、PowerShell からは設定できる。</p>
重大度 C (重大でない)	ビジネスへの影響は軽微。問題は重要だが、顧客に対して提供しているサービスや生産性への大きな影響はない。個別のユーザに部分的な影響が出ているが、別の方法が使用できる。	<ul style="list-style-type: none"> ● 無期限にするユーザのパスワードを設定する方法。 <p>Exchange Online でユーザが連絡先の情報を削除できない。</p>

<表 3 : テクニカルサポートの初期応答時間>

初期応答時間は、上記の重大度レベルと Office 365 サブスクリプションの種類に基づいています。次の表に、応答時間の目安を示します。

重大度レベル	Office 365 Business Essentials Office 365 Business Premium	Office 365 Enterprise E1 Office 365 Enterprise E3
重大度 A (重大)	使用可能:サポート対応時間 応答時間:1 時間	使用可能:サポート対応時間 応答時間: 1 時間
重大度 B (高)	使用可能:サポート対応時間 応答時間:不定	使用可能:サポート対応時間 応答時間:翌日
重大度 C (中)	使用可能:サポート対応時間 応答時間:不定	使用可能:サポート対応時間 応答時間:不定

<表 4 : Microsoft 365/ Windows 10 Enterprise/ Business のサポート範囲>

Microsoft CSP にて提供される「Windows 10 Enterprise/ Business」はアップグレード版です。CSP で提供されていないアップグレード元 OS、及び元 OS の機能についてはサポート対象外となります。ハードウェアメーカーから提供されるソフトウェア、ドライバーについてもサポート対象外となります。また、仮想環境におけるご利用もサポート対象外となります。

サポート対象の一例

		Windows 10 Pro (アップグレード元) で提供される機能	Microsoft 365			
			Business	F1	E3	E5
			Windows 10 Business	Windows 10 Enterprise		
基本機能	タブレットモード	●	X	X	X	X
	Azure AD 参加可能	●		X	X	X
	Windows Hello	●	X	X	X	X
	BitLocker/BitLocker to Go (暗号化)	●	X	X	X	X

拡張機能	AppLocker			○	○	○
	Direct Access				○	○
	Branch Cash				○	○
	アプリケーション管理(MAM) Intune		○	○	○	○
	AutoPilot (Windows 自動展開)/ Office のインストール展開		○	○	○	○
	Windows Information Protection(WIP)	●	X	X	X	X
	Device Guard			○	○	○
	Credential Guard			○	○	○
	App-V/UE-V				○	○
	Windows Defender Advanced Threat Protection(ATP)					○

※○：サポート対象（設定・障害対応）、 ×：サポート対象外 （2018年4月1日現在）

<表 5：オンプレミスでの使用>

オンプレミスでのインストール、使用が認められている製品は以下の通りです。(2018/11/1 時点)
 詳しい利用条件については製品条項をご確認ください。

- SQL Server 2017 Enterprise Core
- SQL Server 2017 Standard Core
- Windows Server 2016 Standard
- Windows Server 2016 Client Access License

Rights Management Services (RMS) 2016 CAL

オンプレミス利用時は日本マイクロソフト株式会社が提供する下記サポートをご契約ください。

プロフェッショナルサポート

<https://www.microsoft.com/ja-jp/services/professional.aspx>

マイクロソフト オンライン サービス 拡張・有償サポートサービス規約

本規約は、オンライン サービスに関して、ソフトバンク コマース&サービス株式会社（以下「当社」という）が拡張・有償サポートをお申し込み頂いたお客様（以下、「有償サポート顧客」）に対し提供する拡張・有償サポートサービス（以下「拡張サポート」という）の内容及び条件について定めたものです。

第1条（定義）

(1) 拡張サポート

本件サービスに追加される形で、有償サポート顧客に提供される拡張サポートです。本規約に定めのない事項については、本サービスの規定が適用されます。

(ア) 24/365 障害サポート

深刻度 A（表:6）のインシデントに対して、Microsoft Premier Support へエスカレーションを通じて障害対応を行います。本件サービスでカバーされない休日、及び 18 時-9 時までのサポートを提供します。深刻度の判定は日本マイクロソフト株式会社がを行い、深刻度 A ではないと判定されて場合は、本件サービスへ引き継ぎを行います。なお、受付は専用窓口にて行います。

(イ) Office 365 使い方サポート

別紙に定めるものとします。

<表 6 : 深刻度>

深刻度、もしくは重要度（原文：severity）の定義はこちらになります。

判定は日本マイクロソフト株式会社が行います。

Microsoft Azure

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/support/plans/response/>

その他

<https://www.microsoft.com/ja-jp/services/professional-supportqa.aspx#coreui-banner-bt9nbho>