

マイクロソフト エンタープライズ サービス

サービス規定書 (Description of
Services)

2023 年 2 月

目次

1	本書について.....	1
2	マイクロソフト プロフェッショナル サービス.....	1
2.1	計画サービス.....	1
2.2	実装サービス.....	1
2.3	保守サービス.....	1
2.4	最適化サービス.....	1
2.5	教育サービス.....	1
3	コンサルティング サービス.....	2
3.1	購入方法.....	2
3.2	カスタム コンサルティング サービス.....	2
3.3	パッケージ コンサルティング サービス.....	3
3.4	サービスの概要.....	3
3.4.1	計画サービス.....	3
3.4.2	実装サービス.....	5
3.4.3	最適化サービス.....	5
3.5	免責および制限事項.....	5
3.6	本会社の義務.....	6
4	サポート サービス.....	7
4.1	購入方法.....	7
4.2	パッケージの概要.....	7
4.2.1	エンタープライズ パッケージ.....	7
4.2.2	エンハンスト ソリューション.....	8
4.3	サービスの概要.....	8
4.3.1	プロアクティブ サービス.....	8
4.3.2	サービス実施管理.....	11
4.3.3	リアクティブ サービス.....	13
4.4	エンハンスト サービス.....	15
4.4.1	指定サポート エンジニアリング.....	15
4.4.2	プレミア アルティメイト.....	16
4.4.3	Third Tier サポート.....	16
4.5	エンハンスト ソリューション.....	17
4.5.1	ミッション クリティカル向けサポート.....	17

4.5.2 ラピッドレスポンス.....	17
4.5.3 Azure Event Management.....	18
4.6 パートナー サポートソリューション	20
4.7 グローバル サポートソリューション	21
4.8 追加条件.....	22
4.9 本会社の義務	24

1 本書について

マイクロソフト エンタープライズ サービスのサービス規定書 (Description of Services) (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、複数のチャン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コンサルティングが含まれます。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。
- 購入された GitHub コンサルティング 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 コンサルティング 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) 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) が適用されます。

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 プレミア 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、以下に規定するとおり、個別契約を使用して既存のサポートの契約の下でパッケージまたは個々のサービスとして提供されます:

サービス	定義
エンタープライズ パッケージ	本会社の組織内で使用されている、サポート対象であるすべての商用のマイクロソフト製品およびオンライン サービスについてサポートを提供するサービスの組み合わせ。利用可能なオプションには構成可能パッケージと定型パッケージがあります。
エンハンスト ソリューション パッケージ	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 サービスのパッケージ。構成可能パッケージで利用できます。

4.2 パッケージの概要

4.2.1 エンタープライズ パッケージ

エンタープライズ パッケージには、構成可能パッケージ (本会社の要件に合わせて組み合わせ可能) と定型パッケージ (事前定義済みのサービス) の 2 つのオプションがあります。

構成可能パッケージ

サポート パッケージでは、本会社の必要に合わせて、以下の項目からカスタマイズすることができます。

項目	利用可能なサービス
プロアクティブ サービス	セクション 4.3.1「プロアクティブ サービス」に記載されているサービスをサポート パッケージに含めることができます。
サービス実施管理	すべてのパッケージに含まれます。 提供モデルおよびサービスのレベルは、セクション 4.3.2「サービス実施管理」に記載されているとおりにカスタマイズされます。

リアクティブ サービス	セクション 4.3.3「リアクティブ サービス」に記載されているサービスをサポート パッケージに含めることができます。
エンハンスト サービス	セクション 4.4「エンハンスト サービス」に記載されている追加のサービスをサポート パッケージに含めることができます。

定型パッケージ

サポート サービスがセットになっているエントリー レベルのパッケージで、契約期間は 1 年です。

項目	含まれるサービス
プロアクティブ サービス	「RAP as a Service」1 つ
サービス実施管理	セクション 4.3.2「サービス実施管理」に記載されているとおり、サービスの基本レベルが含まれ、グループ モデルを通じて提供されます。
リアクティブ サービス	「問題解決サポート」最大 20 時間

4.2.2 エンハンスト ソリューション

エンハンスト ソリューション パッケージは、特定のマイクロソフト製品または本会社の IT システムを対象とし、利用可能なサービスは以下のとおりです。

項目	説明
ミッション クリティカル向けサポート	本会社のミッション クリティカルなビジネス ソリューション内に含まれる一定のマイクロソフト製品のグループに対して、より高度なサポートを提供します。セクション 4.5.1「ミッション クリティカル向けサポート」で紹介します。
ラピッド レスポンス	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。セクション 4.5.2「ラピッド レスポンス」で紹介しません。
Azure Event Management	本会社の重要な Azure イベントに際して、高度なプロアクティブ サポートとリアクティブ サポートを提供します。

4.3 サービスの概要

このセクションでは、プレミアム サポート 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。

4.3.1 プロアクティブ サービス

プロアクティブ サービスは、本会社のマイクロソフト環境における問題発生の防止に役立つサービスです。利用可能なリソースを確保し、適用される個別契約の期間中に提供するため、プロアクティブ サービスは適時、スケ

ジュールを決める必要があります。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

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

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

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。

ヘルス チェック:本会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、本会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。

RAP as a Service Plus: RAP as a Service を提供した後、引き続き本会社の所在地で、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

適応サービス: 適応サービスでは、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。

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、追加契約で定義され、個別契約に言及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、追加契約で定義され、個別契約に言及される場合があります。

教育サービス

チャートーク: 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。

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 ライブラリ内のさまざまなオンライントレーニング資料へのアクセスを許可するサブスクリプション サービスであり、シート単位で販売されます。

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。リモート環境でオンライン提供された、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。Web キャストは、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配信として購入することができます。

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: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担当者が提供するサービスです。これらのサービスは日数で計算されて価格が設定されます。カスタム プロアクティブ サービスの重点領域は以下のとおりです。

- 保守サービス
- 最適化サービス
- 教育サービス

サポートアシスタンス: 利用可能な場合は、プロアクティブ サービスを、サポートアシスタンスの時間数として販売されることがあります。これらの時間数は、上記の1つ以上のプロアクティブ サービスと、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交換できます。プロアクティブ サービスをスケジュールした後、日単位または固定料金のサポートアシスタンスの契約料金として、該当するサポートアシスタンスの時間数が本会社の残時間数から差し引かれます(端数は切り上げます)。一定のサポートアシスタンスを発注した後にその種類の変更を希望する場合、希望対象のサービスが利用可能であって、担当のサービスデリバリーマネージャーと合意した場合は、既に購入した時間数をその交換したサービスに充当することができます。

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。

4.3.2 サービス実施管理

サービス実施管理

すべてのプレミアムサポートパッケージは、サービスデリバリーマネージャーによって調整され、開始されます。開発者向けプレミアムサポートおよび開発者対象パッケージの場合、サービス実施管理は、開発業界に関する幅広い知識を持ち、開発技術について把握しているアプリケーション開発スタッフにより提供され、提供モデル、サービスのレベル、および地域に基づいて調整することができます。個別契約に別途規定のない限り、提供モデルは指定、サービスのレベルは基本レベルとします。

提供モデル

項目	定義
グループ	担当者グループがリモートで実施します。
指定	他のマイクロソフト プレミア サポートの本会社にもサービスを提供する特定の個人(非専任)が、オンサイトまたはリモートで提供します。
専任	個々のマイクロソフト プレミア サポートの本会社のみを担当する特定の個人が、オンサイトまたはリモートで提供します。

サービスのレベル

項目	定義
基本	全般的な調整に加えて、サービス イントロダクション、サービス実施計画、サービスレビュー、重要なセキュリティサポートアドバイス、インシデント管理、危機管理、インフォメーション サービス、およびサービス サブスクリプション マネジメントが含まれます。
標準	すべての基本サービスに加えて、初期アセスメントおよび改善計画が含まれます。
拡張	すべての標準サービスに加えて、マイクロソフト製品/オンライン サービスのライフサイクルの通知、インシデントトレンド分析およびアドバイス、プロセス ガイダンスが含まれます。

範囲の詳細

以下のサービスは、基本レベルのサービス実施管理を購入する本会社に提供されます。

サービス イントロダクション: プレミア サポート サービスの概要を紹介し、これには、プロアクティブ サービスの選択および計画の方法についての説明、ならびにリアクティブ サポートの要請とツールの利用方法の説明を含みます。

サービス実施計画: プレミア サポート サービスには、本会社の事業所および IT 施設にて本会社のチームとコラボレーションし、いつどのようにサービスを利用するか (クラウド展開など) を決定するためのカスタマイズ サービス プランが含まれています。

サービス レビュー: 継続的に、過去の期間のサービスをレビューし、提供および改善された内容を本会社に報告し、本会社のフィードバックを確認し、必要な活動内容または各種調整について協議します。これらのレビューは、標準的なステータス レポートおよびオンラインまたはオンサイトでのステータス会議 (オンサイトへの出張が承認される場合) で構成される場合があります。

緊急レベルのセキュリティ サポート アドバイス: 緊急レベルのマイクロソフト セキュリティ情報を通知します。指定または専任サービス デリバリー マネージャーがいる場合、サービス デリバリー マネージャーはこの情報が IT インフラストラクチャに与える影響について本会社が評価することを支援します。

インシデント管理: 適時解決および高品質のサポートの提供のために、サービス デリバリー チームがサポート インシデントの監督を行います。これには、インシデント対応計画を策定し、インシデント中にステータス更新を行うための第一連絡先を確認し、インシデントの発生後に根本原因の分析を円滑にすることが含まれます。本会社がオンライン サービスを利用している場合、インシデントの原因とサービスレベル契約 (SLA) の要約が含まれることがあります。

危機管理: 業務に重大な影響が及ぶ状況において、サービス デリバリー チームは、年中無休で問題に対処し通知を行います。

インフォメーション サービス: 本会社の環境に関連するマイクロソフトの製品およびサービスを中心とするニュースレター、Web サイト、およびリソースを提供します。これには、マイクロソフトのテクノロジーに関するサポートおよび運用情報、トラブルシューティング ツール、ならびにサポート技術情報の記事への言及が含まれることがあります。

サービス サブスクリプション マネジメント: 本会社がオンライン サービスを利用している場合、マイクロソフトのスタッフは、本会社のオンライン サービス サブスクリプションに関する問題のエスカレーションを支援し、請求、アカウント プロビジョニング、および SLA クレジットについての質問に回答する場合があります。

標準レベルのサービスを購入する本会社には、基本レベルのサービスに加えて以下のサービスが提供されます:

初期アセスメント: IT 運用環境内のサービス ニーズを特定し、IT 運用の目標とする状態を達成するための実施可能な計画の構築を支援するための、発見アセスメントです。本会社がオンライン サービスを利用している場合、サービス デリバリー マネージャーは、ユーザーをオンライン サービスに接続するために必要なオンプレミス インフラストラクチャを分析するよう手配することができます。また、サービス デリバリー マネージャーは本会社のスタッフと協力して、本会社の接続に影響を及ぼす可能性があるリスクを文書化し、そのリスクを軽減する可能性のある解決策を提示します。

改善計画: 実施したアセスメント サービスの結果を受けた改善策をまとめます。これらの結果は、サービス プラン内に、関連する修正を伴う改善アドバイスとして文書化されます。計画されたサービス レビューを通じてフォロー アップが行われます。

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利用できます。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。

拡張レベルのサービスを購入する本会社には、基本および標準レベルに記載されているサービスに加えて以下のサービスが提供されます。

インシデントトレンド分析およびアドバイス: インシデント履歴のレビューを1回または複数回提供します。このレビューでは、マイクロソフトに報告されたインシデントのうち、サポート対象のマイクロソフトテクノロジーに関連して本会社の事業に大きな影響を与えたものの、人的、手続的、および技術的な側面を対象とします。このレビューの結果は、すべて本会社の IT 運用コスト削減の支援を対象とした、運用改善活動、スタッフの対応準備またはテクノロジーの変更に関する推奨事項にまとめられます。

プロセス ガイダンス: 推奨されるプロセスに関する基本的な情報を提供します。

4.3.3 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、以下のサービスの組み合わせが含まれる場合があります:

問題解決サポート (PRS): 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。インシデントの深刻度の定義、マイクロソフトのおよその対応開始時間、および支援要請要件については、以下の「表: インシデント対応」に詳しく規定するとおりとします。

メインストリーム サポート期間中の製品のバグによって発生した問題であると判断されない限り、PRS は時間単位で請求され、個別契約に規定されている前払い時間数から差し引かれます。マイクロソフトが特定の問題に対応している間に本会社の前払い時間数がすべて使用された場合、マイクロソフトは後払いで請求を行います。本会社は、マイクロソフトがその後新たなインシデントの対応を開始する前に追加の PRS 時間数を購入する必要があります。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しますが、第三者製品のサポートは当該第三者の責任です。

パブリック セクター プレミア サポート契約については、PRS は必要に応じてオンライン サービスについて提供されます。パブリック セクター プレミア サポート契約に関するこれらのテクノロジーに対してオープンとなっているインシデントについては、購入済みの PRS 時間数から差し引かれることはありません。

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。

サービス実施管理は、すべての問題解決リクエストに対して同じ方法で利用されます。

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。

表: インシデント対応

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
深刻度 1 事業に壊滅的な影響が及ぶ場合: <ul style="list-style-type: none"> 中核となる基幹業務遂行プロセスを完全に失い、業務を合理的に継続することができないとき 即時の対応が必要 	<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 可能な限り速やかにマイクロソフトリソースが本会社の施設でオンサイト サポートを提供 クリティカル シチュエーションリソース¹の割当 無休体制で対応² 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 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"> 本会社の上級管理職への報告 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 変更管理部門による迅速なアクセスと対応 電話による支援要請のみ³
深刻度 A 事業に重大な影響が及ぶ場合: <ul style="list-style-type: none"> 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 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 必要に応じてマイクロソフトリソースが本会社の施設でオンサイト サポートを提供 クリティカル シチュエーションリソース¹の割当 無休体制で対応² マイクロソフトの上級管理職への報告 	<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 変更管理部門による迅速なアクセスと対応 経営管理部門への通知 電話による支援要請のみ³
深刻度 B 事業に中程度の影響が発生する場合: <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 2 営業時間内に対応が必要⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から2時間以内に対応開始 営業時間内のみ対応を実施^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 電話、Web による支援要請
深刻度 C 事業に軽微な影響が及ぶ場合:	<ul style="list-style-type: none"> 最初の電話連絡から4時間以内に対応開始 	<ul style="list-style-type: none"> 問題の当事者の正確な連絡先情報

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<ul style="list-style-type: none"> 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 営業時間内に対応が必要⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 営業時間内のみ対応を実施⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 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

¹ クリティカル シチュエーション スタッフは、事例管理、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題を迅速に解決に導く支援を提供するよう任命された個人です。

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 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。

³ 本会社は、オンライン サービスのサポート要請を、該当するオンライン サービス サポート ポータルを通じて提出することができます。

⁴ 深刻度 B の問題に対する無休体制での対応は、すべての地域で利用できるわけではありません。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。

⁵ 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。

オンサイト サポート: 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る場合があります。

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 テクノロジを組み込んだアプリケーションの作成および開発を支援します。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。

アドバイザー サービス: IT プロフェッショナルおよび開発者を対象に、計画外の問題に対する短期 (通常 6 時間以下) の電話サポートを提供します。アドバイザー サービスには、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 テクノロジを実装できるようにするための、助言、ガイダンス、根本原因分析および知識移転が含まれる場合があります。アドバイザー サービスは、個別契約に記載されている時間数として販売されます。

4.4 エンハンスド サービス

このセクションに記載されている項目は、プレミア サポート パッケージに対する追加、拡張および変更として、追加料金を支払って利用することができます。追加のエンハンスド サービスは、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ます。

4.4.1 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。

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、Microsoft 365、Office 365、Azure IaaS、Azure PaaS、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 マネジメント、データ分析、人工知能 (AI) 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 ビリティ レビュー、ヘルス チェック、ワークシヨップ、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。
- 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。

4.4.2 プレミア アルティメイト

プレミアム アルティメイト: リアクティブ サービスの下で利用可能なサービスとして、必要に応じて問題解決サポートを提供します。

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。

- プレミア アルティメイトは、個別契約に規定する連絡担当者数に制限されます。
- プレミア アルティメイトへの登録を維持するには、本会社は、本会社またはマイクロソフトが実施するアセスメントによって特定された問題を、アセスメント サマリーの作成から 30 日以内に修正するために、商業的に合理的な努力を行います。
- いずれの当事者も、他方当事者が問題を修正しなかった場合には 30 日前までに書面をもって通知することにより、それ以外の場合は 60 日前までに書面をもって通知することにより、プレミアム アルティメイト サービスの契約を解除することができます。
- サービス期間の終了前に解除を行ったプレミアム アルティメイトの本会社は、問題を修正しなかったためにマイクロソフトから解除された場合を除き、未使用のサービスについて按分による払い戻しを受けません。
- プレミア アルティメイトは、一部のサポート提供地で利用できない場合があります。

4.4.3 Third Tier サポート

Third Tier サポート: 個別契約に規定するマイクロソフト テクノロジーに関する本会社の問題解決の要請に対応する、定義された製品領域に関してマイクロソフトで最も経験を積んだスペシャリストに直接アクセス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。

- Third Tier サポート チームに提出される問題解決の要請は、解決のために通常の製品サポートのエンジニアを必要とする場合があります。ただし、要請に対しては、Third Tier サポート チームが一次的な責任を保持します。
- 本会社は、Third Tier サポートの時間数を標準の問題解決サポート サービスに適用することができますが、標準の問題解決サポートの時間数を Third Tier サポートの要請に適用することはできません。
- Third Tier サポート チームの業務時間および Third Tier サービスの利用可能状況は、国によって異なります。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。
- このサービスは、登録料金を必要とし、問題解決サポート時間を補足するものですが、すべてのサポート提供地で利用できるわけではありません。
- プールされた PRS 時間数と組み合わせて Third Tier サポートを使用している場合、本会社の Third Tier 料金は、プールされた全 PRS 時間数に基づくことがあります。

4.5 エンハンスド ソリューション

エンハンスド ソリューション パッケージは、特定のマイクロソフト製品または本会社の IT システムに対して追加のサポートリソースを提供するものです。エンハンスド 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ます。

4.5.1 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。

4.5.2 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。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 Communication Services、Azure DevOps、Azure Media Services、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、課金/サブスクリプション管理、Universal Print、M365 のテストベース、または Microsoft Mesh には適用されません。

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>固有のラピッド レスポンス キューに対しオンラインで提出</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用環境における以下の状況: 事業に壊滅的な影響が及ぶ場合: 中核となる基幹業務遂行プロセスを完全に失い、業務を適切に継続することができない時 即時の対応が必要 	<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 	<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¹ 変更管理部門による迅速なアクセスと対応
<p>深刻度 A</p> <p>固有のラピッド レスポンス キューに対しオンラインで提出</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用環境における以下の状況: 事業に重大な影響が及ぶ場合: 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 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 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 	<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¹ 変更管理部門による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 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。

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ています。

4.5.3 Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management (「AEM」): 本会社の重要な Azure イベントに際して、高度なプロアクティブ サポートとリアクティブ サポートを提供します。重大なイベントとは、事業への影響が大きい期間や顧客の需要がピークに達する期間であって、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。イベントについては、8 週間前までにカスタマー サクセス アカウント マネージャーにご確認いただく必要があります。また、最長 5 日間まで連続したリアクティブ サポート対応を受けられます。

AEM は、Microsoft Azure コア サービスを利用するイベントをサポートします。AEM は、Azure Well-Architecture Framework に基づいて Azure ソリューションを評価し、イベントの全体的な成功に影響を与える可能性のあるリスクを指摘します。

イベント前の活動の一環として、AEM チーム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

AEM サポート チームは、ソリューションの可用性またはパフォーマンスに影響を与える可能性のあるリスクを軽減するために推奨されるアクションのリストを提供します。

イベント中、AEM チームは、イベントの詳細を把握し、ソリューションに影響を与える問題の解決に備えます。

深刻度および状況	MS の対応予定	本会社の対応予定
<p>深刻度 1</p> <p>事業に壊滅的な影響が及ぶ場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 中核となる基幹業務遂行プロセスを完全に失い、業務を合理的に継続することができないとき 即時の対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Azure サービスの場合、最初の連絡から 15 分以内に対応開始、およびマイクロソフトクラウド オペレーション チームへの迅速なエスカレーション² 30 分以内クリティカルシチュエーション マネージャーを割当 年中無休体制で対応¹ 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 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 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"> Azure サービスの場合は、AEM に向けたケースの説明を含め、Microsoft Azure portal からインシデント サービス要求をオンラインで提出していただく必要があります 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
<p>深刻度 A</p> <p>事業に重大な影響が及ぶ場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 1 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Azure サービスの場合、最初の連絡から 15 分以内に対応開始、およびマイクロソフトクラウド オペレーション チームへの迅速なエスカレーション² 30 分以内クリティカルシチュエーション マネージャーを割当 年中無休体制で対応¹ 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 	<ul style="list-style-type: none"> Azure サービスの場合は、AEM に向けたケースの説明を含め、Microsoft Azure portal からインシデント サービス要求をオンラインで提出していただく必要があります 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

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

- 迅速なアクセスと対応
- 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
- 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 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 問題解決サポート サービスは英語でのみ提供されます。

AEM 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。

4.6 パートナー サポート ソリューション

パートナー向けプレミアム サポートソリューション: パートナー向けプレミアム サポートは、本会社に内部使用のためのサポート サービスを提供するか、または本会社を介してエンド カスタマーにサポート サービスを提供します。

リアクティブ サービスについては、パートナー向けプレミアム サポートにより、本会社はマイクロソフト製品およびサービスに関する内部サポート サービスの専門知識を構築することができるほか、本会社は、マイクロソフトのサポート エンジニアを起用して、本会社自身で解決できないマイクロソフト製品およびサービスのサポート インシデントの支援を受けることができます。

本会社は、パートナー向けプレミアム サポートを用いて本会社のエンド カスタマーとマイクロソフトの間にダイレクトサポート サービスの関係を構築することはできません。

パートナーのリクエストによるエンド カスタマーへのサービス提供は、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー下請*を締結しており、かつパートナーがエンド カスタマーとの間でダイレクト サポート 契約を締結し、サービス全体で関与することを求めるマイクロソフト パートナーのみが利用できます。

上に挙げたプレミアム サービスのほかに、以下のパートナー向けプレミアム サポート サービスが利用でき、本会社のニーズにあわせてカスタマイズできます:

サービス実施管理:

- **クラウド最適化レポート:** 本会社のマイクロソフト パートナー プログラムの ID 番号および要請に基づき、本会社のオンライン サービスの使用に関する定期的な報告を利用できます。本報告は、クラウド採用を加速し、本会社のエンド カスタマー ベース内での成長の機会を規定するために推奨プラクティスを使用しやすくすることを目的としています。

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。

- プレミア サービスは、内部使用のために直接パートナーに提供されます。ただし、パートナーが *マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* を実施している場合はこの限りではありません。
- *マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* を実施しているパートナーは、マイクロソフト に対し、パートナーに代わり、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* に定める条件に従い、パートナーとサービス契約を締結しているエンド カスタマーを対象にプレミア サービスを提供するよう要請することができます。
- パートナーが管理権限を有するパートナーのエンド カスタマーの環境に関して問題解決サポート (PRS) インシデントを提出するためには、パートナーは、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* を実施している必要があります。
- パートナー向けプレミア サポート ソリューションに含めることができるエンハンスト サービスおよびエンハンスト ソリューションについては、購入した各サービスは、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* に定めるとおり、単一のエンド カスタマーにのみ提供することができますが、当該エンド カスタマーを個別契約に指定する必要があります。追加のエンド カスタマー向けのエンハンスト サービスは、個別契約の修正により購入することができ、適切なエンド カスタマーを、新しいエンハンスト サービスの個別契約に指定します。パートナーは、修正により、購入したエンハンスト サービスの指定エンド カスタマーを変更することができます。個別契約にエンド カスタマーが指定されていない場合、エンハンスト サービスまたはエンハンスト ソリューションは、本会社にのみ提供することができます。

当社は、本会社のスタッフ (または *マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* を締結しているパートナーについては、指定以外のサポート提供地の本会社のエンド カスタマー) に対し、特定のサポート提供地について本会社の個別契約に提案および指定されているプロアクティブ サービスおよび問題解決サポート サービス提供へのリモートでの参加を許可する場合があります。このような参加は、利用可能な場合に限り許可されます。

本会社が、自らに代わり自らのエンド カスタマーにサポート サービスを提供する第三者サポート サービス プロバイダーと契約している場合、当該第三者サポート サービス プロバイダーは、お客様の代理人として行為し、本 DOS、個別契約、および *マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* に定めるものと同じすべてのサービス利用条件が適用されます。当該条件は、パートナーと第三者サポート サービス プロバイダーとの間の書面契約に定められている必要があります。マイクロソフトは、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー 下請* に定める当該条件の遵守状況を確認する権利を有します。

パートナーである本会社以外のいかなる者も、本会社のパートナー向けプレミア サポート契約に基づき、プレミアサポート サービスをエンド カスタマーに直接販売または提供できることを表明することはできません。

4.7 グローバル サポート ソリューション

グローバル サポート ソリューション: プレミア グローバルを利用すると、本会社は1つ以上のサポート提供地でプレミア サポートを受けることができます。プレミア グローバルは、以下に規定するとおり、構成可能パッケージの一部として提供されます。

- **ホスト:** プレミア グローバル サービスについて本会社がマイクロソフトと契約したサポート提供地です。別途規定する場合を除き、これは、指定または専任のサービス デリバリー マネージャーのサポート提供地となります。
- **ダウンストリーム:** 個別契約でサービス提供を受ける場所として指定された、ホスト サポート提供地以外のサポート提供地です。

プロアクティブ サービス、リアクティブ サービス、サービス実施管理、およびエンハンスト サービスは、本サービス規定書の規定に従って提供されます。ただし、以下の変更が適用されます。

- **プロアクティブ サービス:** 本会社は、個別契約に規定されている指定サポート提供地間でプロアクティブ サービスを移転することができます。

- **リアクティブ サービス:** 本社は、ホスト サポート提供地において本会社のすべての問題解決サポート (PRS) 時間数を購入することを選択できます。これは、プールされた問題解決サポート (PRS) 時間数と呼ばれます。本社は、個別契約に規定されている指定サポート提供地間で PRS 時間数を移転することができます。

マイクロソフトは、指定以外のサポート提供地のスタッフに対し、特定のサポート提供地について指定されているプロアクティブ サービスおよび問題解決サポート 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。このような参加は、利用可能な場合に限り許可されます。

サービス デリバリー マネージャー: 本家を担当するグローバル サービス デリバリー マネージャーは、指定または専任のリソースであり、本会社に対し、セクション 4.3.2 に規定する拡張レベルのサービスを提供します。さらに、このリソースは、複数国間のサービス調整およびレポート管理を提供します。

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。

- **料金の差額:** プロアクティブ サービスおよび問題解決サポート サービスの料金は国によって異なる場合があります。マイクロソフトは、料金の差額について本会社に請求を行い、または時間単位のサービスの場合は国の間の料金の差額に対処するために時間数を調整する権利を有します。
- 必要に応じて Office 365 および Microsoft Azure サブスクリプションによって提供される PRS は、すべての指定サポート提供地で利用可能です。
- **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。
- サポート提供地で利用可能なサービスに制限または変更が適用される場合があります。
- **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。

4.8 追加条件

プレミアム 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:

- **プレミアム サポートの廃止:** マイクロソフトは、2022 年 7 月 1 日以降、法人向けプレミアム サポート契約の更新を提供しないこと、また 2024 年 7 月 1 日以降、パブリック セクター プレミア サポート契約の更新を提供しないことを発表しました。詳細および最新情報については、<http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale> をご覧ください。プレミアム サポートの販売終了に関するマイクロソフトの計画は、マイクロソフトの単独の裁量により変更される場合があります。
- **サポート サービスの変更または廃止:** 適用される個別契約の期間中、マイクロソフトは新しい後継サポート サービスを提供することがあります。マイクロソフトがその独自の裁量により、本会社が対象となる個別契約で購入したサポート サービスの提供を継続しないことにした場合、マイクロソフトは現在のサポート終了日および/または複数年サポート年次応当日付けで、当該サポート サービスを中止する権利を留保します。マイクロソフトは、適用法により禁止されている場合を除き、当該中止の 90 日前までに書面で通知します。また、マイクロソフトは、中止前に、本会社が利用できる後継のサポート サービスを、当該後継サポート サービスに対するマイクロソフトのその時点における料金および条件で提供します。当該中止の通知があった場合は、本会社は、本契約の規定に従

- い、または 30 日前までに書面をもって通知することにより、現在のサポート サービスを終了することができます。
- すべてのサービスは、個別契約に記載されている国内の本会社の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。複数の国に事業所が確認された場合、本会社は、割り当てられたグローバル サービス デリバリー マネージャーからサービスの提供を受けます。また、各国の各サービス提供地のサービス人員が追加される場合もあります。個別契約には、本会社の各国の各サポート提供地で提供されるサービスを規定します。
 - リモートリアクティブ 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、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」に記載された一般的に入手可能な市販のマイクロソフト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。ただし、個別契約もしくは本サービス規定書の別紙に別段の定めがある場合、またはマイクロソフト プレミア オンライン Web サイト (<http://premier.microsoft.com>) で特に除外されている場合を除きます。セキュリティ関連以外の修正プログラム サポートは、延長サポート フェーズ (<http://support.microsoft.com/lifecycle> で定義) に入ったマイクロソフト製品には利用できません。
 - 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。
 - 一定のサービスを発注した後にその種類の変更を希望する場合、希望対象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 マネージャーと合意した場合は、同等の価値を交換したサービスに充当することができます。
 - 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 マネージャー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。
- 本会社がパートナー向けプレミアム サポートを購入し、*マイクロソフト プレミア サポート別紙 - パートナー下請*を締結しない限り、サービスは本会社の顧客に提供されません。
- 本会社への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るか、本会社の要請があれば費用分に相当する問題解決サポートの時間数を差し引きます。
- 購入された 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) 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) 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。

4.9 本会社の義務

プレミアム サポートの便益の最適化は、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、個別契約で指定連絡先担当者を指定するものとします。そのうちの1名は、カスタマーサポート マネージャー (CSM) になるものとします。CSM 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要請に関する社内手続を管理します。各担当者には、マイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセス、サポート問題の提出、およびマイクロソフト サービス デリバリー チームへの連絡を行うためのアカウント番号が提供されます。本会社のオンライン サービスの管理者は、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要請を提出できます。指定連絡先担当者のほかに、次の2種類のグループ連絡先も指定することができます。
 - 1つめの連絡先は、情報を確認するためのマイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセスおよび、サポート要請の提出のための共有アカウント ID を受け取ります。
 - 2つめの連絡先は、情報を確認するためのマイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセスのみを行うことができる共有アカウント ID を受け取ります。
- 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。

- 本会社は、本会社が購入したサービス レベル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。
- マイクロソフトからの要請に応じ、問題の特定や解決のための作業を本会社に行っていただく必要が生じる場合があります。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、サービス デリバリー マネージャーより、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 日前までに必要かつ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ものとします。
- 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、本会社の内部システムおよび診断ツールへのアクセスに加えて、合理的な電話および高速インターネット アクセスを提供することに同意します。

© 2023 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。