

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

2017 年 11 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	6
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	8
4	サポート サービス	9
4.1	サポートの購入方法	9
4.2	サービスの概要	9
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	14
4.2.3	サービス実施管理	18
4.3	エンハンスト サービスおよびソリューション	20
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	21
4.3.3	カスタム サポート	22
4.3.4	開発者サポート	24
4.3.5	ミッション クリティカル向けサポート	24
4.4	その他の条件	25
4.5	本会社の義務	26

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

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 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しようとする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くために役立ちます。

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 Business Ready パッケージ:** デジタル アドバイザーが主導し、マイクロソフトのサービス デリバリー チームが支援するサービスで、クラウド、モビリティおよび生産性に関するテクノロジーおよびプラットフォームを対象とするソリューションを必要とする本会社向けに、あらかじめ決められたサービスを提供します。

⇒ **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

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。適応サービスには、次の 1 つ以上のサービスが含まれることがあります。

適応シナリオ ワークショップ: 特定のオンライン サービス ワークロードの導入を拡大するためのベスト プラクティスを紹介する、2 日間のリモートまたはオンサイトのワークショップを実施します。ワークショップは、個別契約の規定に従い、出席者単位 (公開) で、または本会社の組織への専用 (非公開) として提供されます。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。

適応診断: 既存のチェンジ マネジメント能力の成熟度を判断する、本会社の組織の準備状況に関するアセスメントを実施します。本会社の組織の準備状況に関するこの 3 日間のリモート アセスメントでは、能力成熟度についてのレポートと改善に関する推奨事項が提供されます。

強化された使用状況監視: 現在の使用状況を特定し、適応の促進と監視のために改善が必要な領域を探し、マイクロソフトのクラウド サービスからより多くの価値を得るための、フレームワーク、アプローチおよび主要指標を提供します。

適応価値計画、ビジネス成果スコアカード、および強化された使用状況監視: マイクロソフトのオンライン サービスの適応によるビジネス上のメリットを特定し、四半期単位のスコアカードと月次レビュー用の一連の使用状況ダッシュボードを使用してビジネス上のメリットを測定するための支援を提供します。

継続的対応支援: 今後のオンライン サービスの変更に関する月次レビューと、適応を調整および最適化して変更に備えるためのロードマップを提供します。

⇨ **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履行
- 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 サポートの購入方法

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基本パッケージ (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します) または追加サービスとして提供されます。

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>

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について規定します。

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、利用可能なリソース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		+	+

+ - 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、マイクロソフトのエンジニア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		+	+

保守サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
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。オンデマンド アセスメントと併せて、本会社のサービス契約に従って、データの分析および修正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 エンジニア (最大 2 日) およびリモートのマイクロソフト エンジニア (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、サポート対象テクノロジーに関する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。本会社は、マイクロソフトのチームと協力して、ログ ファイル、ネットワークトレース、またはその他の診断出力などの資料を提供する責任を負います。根本原因分析には追加料金がかかる場合があります。

⇨ **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。

⇨ **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 エンジニアは、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 エンジニア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、マイクロソフトのサポート 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

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		+	+
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。適応サービスには、次の 1 つ以上のサービスが含まれることがあります。

⇨ **適応シナリオ ワークショップ:** 特定のオンライン サービス ワークロードの適応を拡大するためのベストプラクティスを紹介する、2 日間のリモートまたはオンサイトのワークショップを実施します。ワークショップは、個別契約の規定に従い、出席者単位 (公開) で、または本会社の組織への専用 (非公開) として提供されます。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。

⇨ **適応診断:** 既存のチェンジ マネジメント能力の成熟度を判断する、本会社の組織の準備状況に関するアセスメントを実施します。本会社の組織の準備状況に関するこの 3 日間のリモートアセスメントでは、能力成熟度についてのレポートと改善に関する推奨事項が提供されます。

⇨ **強化された使用状況監視:** 現在の使用状況を特定し、適応の促進と監視のために改善が必要な領域を探し、マイクロソフトのクラウド サービスからより多くの価値を得るための、フレームワーク、アプローチおよび主要指標を提供します。

⇨ **適応価値計画、ビジネス成果スコアカード、および強化された使用状況監視:** マイクロソフトのオンライン サービスの適応によるビジネス上のメリットを特定し、四半期単位のスコアカードと月次レビュー用の一連の使用状況ダッシュボードを使用してビジネス上のメリットを測定するための支援を提供します。

⇨ **継続的対応支援:** 今後のオンライン サービスの変更に関する月次レビューと、適応を調整および最適化して、変更に備えるためのロードマップを提供します。

⇨ **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。

🔗 **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、プロトタイプ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 エンジニア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。

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:** マイクロソフトのサポート エンジニア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。インターネット経由で提供される、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 エンジニア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 エンジニア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。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	マイクロソフトの対応予定	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 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」は一般的に、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) とします。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	マイクロソフトの対応予定	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 	<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 	<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、

アドバンスド サポート	深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
	<p>態ながら継続可能である</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 時間以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 要請に応じて、無休体制で対応² 	<p>24 時間以内に対応可能な体制の確立</p> <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 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 4 時間後にクリティカル シチュエーション マネージャーの割当 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」は一般的に、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) とします。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	マイクロソフトの対応予定	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"> 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 	<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 マネージャーの割当 	<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

パフォーマンスサポート	深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
	<ul style="list-style-type: none"> 30 分以内に対応が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 本会社と合意のうえ、24 時間後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 	<p>な人的資源の確保²</p> <ul style="list-style-type: none"> 迅速なアクセスと対応

¹ 「営業時間」は一般的に、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) とします。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: 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、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。

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 プロセスが自動的に実行されます。このプロセスは、問題に深刻度を割り当てた後に正常なビジネス機能が回復しない場合は、アドバンスド サポートの場合は 4 時間後、パフォーマンス サポートの場合は直ちに開始されます。クリティカル シチュエーション マネージャーが問題に割り当てられます。クリティカル シチュエーション マネージャーは、問題に関する継続的な技術進展を確保し、ステータスの更新と活動計画を提供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、延長サポート フェーズ (<http://support.microsoft.com/lifecycle> に定義) 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: BizTalk Server、Exchange Server、SQL Server、System Center、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
- 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、デジタルで提供されるか、リソース グループに含まれる人員によって調整されます。

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 (テクニカル アカウント マネージャー (TAM) と呼ばれます) によって調整され、開始されます。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。サービスによってはデジタルで提供されることもあります。

パフォーマンス サポート: サポート テクノロジ アドバイザー (STA) サービスがパフォーマンス サポートの一部として含まれる場合、本会社は、本書に規定するクラウドまたはセキュリティ ワークロードを 1 つ選択することができます。

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
サポート概要	✓	✓	✓
エグゼクティブ サービス レビュー		✓	✓
サービス アカウント計画	✓	✓	✓
サービス プログラム管理	✓	✓	✓

サービス実施管理サービスの種類	パッケージ		
	C	A	P
クラウド サクセス レビュー		✓	✓
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		✓	✓
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。

サポート概要:

コア サポート: サポート概要は、本会社の基本パッケージ サポート契約に含まれるサポート サービス、本会社が購入した追加サービス、および本会社が将来購入できる追加サービスについて概要を紹介するものであり、要請に応じて利用できます。

アドバンスドおよびパフォーマンス サポート: サポート概要は、本会社の基本パッケージ サポート契約に含まれるサポート サービス、本会社が購入した追加サービス、および本会社が将来購入できる追加サービスについて概要を紹介するものです。さらに、マイクロソフトが本会社のチームとどのように連携するかを相談し、将来の計画とレビューのためにエグゼクティブ スポンサーを探して選定する場合があります。

エグゼクティブ サービス レビュー: アドバンスドおよびパフォーマンス サポートの場合、これらの SDM が主導する戦略的計画の立案およびレビューでは、テクノロジーによってサポートされる組織の主要な優先事項に関してエグゼクティブ スポンサーと話し合いを行います。

サービス アカウント計画:

コア サポート: マイクロソフトが本会社と四半期に 1 回、本会社の組織のサポート プランの使用状況、本会社のサポート プランの特典の使用に関するガイダンス、および本会社が利用可能な追加サービスに関する情報をレビューするものであり、要請に応じて利用できます。

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、本会社と協力して、本会社の基本パッケージ サポートに含まれるサービスの使用計画を策定し、必要に応じて、追加サービスを選定し、その購入を計画および促進します。

サービス プログラム管理:

コア サポート: 要請に応じて提供されます。計画されているサービスと購入されたサービスのレビューが含まれ、スケジュール設定と完了したサービスの最終処理をサポートすることがあります。

アドバンスドおよびパフォーマンス サポート: プログラム管理では、サービス デリバリー マネージャーが本会社のサービスの監督を行います。これには、購入されたプロアクティブ サービスの提供と進捗状況、マイクロソフトの技術スタッフの計画とスケジュール設定、サービス提供の監視、および完了したサービスの最終処理が含まれます。

クラウド サクセス レビュー: アドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポートが適用されるマイクロソフト クラウド サービスの顧客である場合、マイクロソフトは、本会社が、本会社へのサービスに含まれる機能を使用してマイクロソフト クラウド テクノロジーの実装、導入および価値実現を迅速に行う機会を把握できるよう支援します。

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: アドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポートが適用されるマイクロソフト ソフトウェアおよびクラウド サービスの顧客である場合、本会社には、今後の製品およびサービスの重要な機能と変更に関する情報、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が提供されます。

⇒ **サービス実施管理の追加:** アドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポートの顧客である場合、本会社は、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:** アドバンスド サポートまたはパフォーマンス サポートの顧客である場合、本会社は、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。

サポート テクノロジ アドバイザーの範囲の詳細

サポート テクノロジ アドバイザー (STA) は、ビジネス ニーズと技術的な機能の成果を結び付けることによってクラウドの導入とセキュリティをサポートする、本会社が指定する技術アドバイザーです。STA はパフォーマンス サポート サービスで利用でき、以下を含むことがあります。

ビジネスに沿った計画: STA は、テクノロジーの機能をビジネスの成果および目的に対応付けることによって戦略的な話し合いを進め、計画セッションを主導し、チェックインを行って、クラウド サービスと本会社の組織の優先事項との整合性をとります。

実装サービス: STA は、本会社と協力して、本会社の主要なワークロード (クラウドまたはセキュリティ) を特定し、本会社が計画に関するアドバイスおよびサービスの実装を進めて本会社の環境を円滑に運用していくために役立つ成功プランの策定を支援します。

サポートの調整: STA は、本会社へのサービスについて、本会社のビジネス固有のニーズに合わせてカスタマイズしたサポート プランを提供します。本会社の目標および環境を把握することにより、STA は、本会社のテクノロジー投資からより大きな価値を引き出せるよう支援し、本会社がクラウド ビジネスの目標を実現するために役立つソートリーダーシップおよび推奨事項を提供することができます。

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。追加のエンハンスド 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		+ ¹	+
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 (サポートタビリティレビュー、ヘルス チェック、ワークショップ、リスク評価プログラムなど) の活用に関する推奨事項を文書化すること。
 - 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の向上を支援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

- アドバンスド サポートの場合、DSE の購入数量の上限は 1600 時間です。
- 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。

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	深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
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¹ 無休体制で対応³ 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³ 迅速なアクセスと対応

¹ 「営業時間」は一般的に、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) とします。営業時間は国によって異なることがあります。

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。

³ 本会社が上記表に基づく「本会社の対応」を満足に実施できないとマイクロソフトが合理的に判断する場合には、無休体制から対応レベルを引き下げることがあります。

4.3.3 カスタム サポート

⇒ **カスタム サポート:** 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。本会社がカスタム サポートを購入した製品、バージョンまたはサービス パックは、追加料金を支払うことで利用でき、本会社の個別契約に定義されます。

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のとして計算されます (たとえば、SQL Server 2005 SP4 のカスタム サポートの提供開始日は 2016 年 4 月 13 日ですが、2016 年 10 月 13 日まで本会社が登録しなかった場合でも、プログラム料金は開始日である 2016 年 4 月 12 日まで遡って計算されます)。カスタム サポート登録料金は払い戻しできず、カスタム サポート スタANDARD とカスタム サポート エssenシャルの間で当該料金を移転することはできません。

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 サービスまたは修正プログラム (Hotfix) を要請するには、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 サービス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)。
- 登録料金に含まれるセキュリティ更新プログラムは、以下に規定するように、購入したカスタム サポート サービスの種類および登録済み製品によって決定されます。
 - **カスタム サポート スタンダード:** サポート終了日が 2010 年 1 月 1 日より前である製品に対するサポートを提供します。また、Microsoft Security Response Center (MSRC) で緊急または重要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ます。
 - **カスタム サポート スタンダード:** サポート終了日が 2010 年 1 月 1 日より後である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 エssenシャル:** MSRC で緊急と定義されたセキュリティ更新プログラムを、更新プログラム単位、デバイス単位の追加料金を支払うことで購入できます。重要と定義されたセキュリティ更新プログラムは利用できません。
- カスタム サポートは 1 年ごとに購入するもので、製品のカスタム サポート ライフサイクルに合わせてプログラム期間が固定されています。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。
- マイクロソフトが本会社に提供する修正プログラムおよびセキュリティ更新プログラムは、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、第三者に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およびセキュリティ関連以外の修正プログラム (利用可能な場合) 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。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および修正プログラムを頒布することはできません。
- 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、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、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またはセキュリティ関連以外の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。

- 本社は、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、セキュリティ関連以外の修正プログラムとセキュリティ更新プログラムを、マイクロソフト ボリューム 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。
- 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またはセキュリティ関連以外の修正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、本カスタム 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またはセキュリティ関連以外の修正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、再登録が必要となります。

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、最低でも ADM 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 その他の条件

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。

- 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。個別契約には、本会社が指定したサポート提供国で提供されるサービスを規定します。
- すべてのサービスは、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、本会社およびマイクロソフトの間で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。
- 個別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、これ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のインシデントの金額相当分を、適用される本会社の個別契約に規定されている基本パッケージ料金に充当することができます。本会社は、ソフトウェア アシユアランス特典のインシデントの金額相当分を、指定サポート エンジニアリング サービスに充当することもできます。個別契約に規定の対象マイクロソフト ユニファイド サポート サービスに充当するソフトウェア アシユアランス特典のインシデントに不足がある場合、マイクロソフトは、当

該充当から 30 日経過以後に、当該不足分に相当する金額を本会社に請求する権利を有しません。

- 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順を管理する、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できる、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 5 人の指定連絡先担当者
 - アドバンスド サポート – 最大 20 人の指定連絡先担当者
 - パフォーマンス サポート – 最大 30 人の指定連絡先担当者
- 本会社のサポート サービス管理者、指定されたリアクティブ サポートに関する指定連絡先担当者、および承認されたクラウド管理者に加え、本会社は、サポート問題要請を作成できる追加の指定連絡先担当者の数について、下記の最大数まで追加分を購入することができます。連絡先担当者の追加分は、以下の最大値まで購入することができます。
 - コア サポート – 最大 5 人の追加指定連絡先担当者
 - アドバンスド サポート – 最大 20 人の追加指定連絡先担当者
 - パフォーマンス サポート – 最大 30 人の追加指定連絡先担当者
- 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、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。

© 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved. 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。