

1. 本サポートサービスの実施

富士通Japan株式会社（以下「乙」という）は、契約者（以下「甲」という）に対し、第4項記載のサービス（以下「本サポートサービス」といいます）を実施します。

2. 本サポートサービスの対象

本サポートサービスの対象製品は、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）が甲に対してソフトウェアサービスとして提供するソフトウェアのうち、別紙「まるっとMicrosoft 365対象製品一覧」により定まるソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」という）とします。

3. 本サポートサービス実施の前提条件

甲は、乙が本サポートサービスを実施する前提条件として、次の各号に定める事項を行うものとします。

- (1) 甲は、乙が本サポートサービスを実施するに先立ち、甲における「まるっとMicrosoft 365管理者」（以下「サービス管理者」といいます）を指定し、その氏名、連絡先等に関する情報を「まるっとMicrosoft 365新規お申込書」に記載し、乙に提供するものとします。乙は、当該情報に基づき、サービス管理者を登録し、当該サービス管理者に対して、本サポートサービスの開始予定日、契約ID、専用電話番号および乙所定のAZCLOUDサポートサイトのホームページアドレスを通知するものとします。
- (2) 甲は、次項第(1)号に基づく質問・相談を行うにあたって、サービス管理者をして、前号により付与された契約IDを乙に通知しなければならないものとします。

4. 本サポートサービスの内容

乙が甲に対して実施する本サポートサービスは、以下の各号に定める事項を行うものとします。本サポートサービスの対象は、以下URLに記載したMicrosoft Office 365のシステム要件に準拠するものとします。

<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-365/microsoft-365-and-office-resources#coreui-heading-5dcqxz4>

※ただし、Android、およびiOS上での操作方法、仕様に関する質問・相談は対象外とします。

(1) 問題解決支援

乙は、電話、AZCLOUDサポートサイトにより、対象ソフトウェアに関する下記a. およびb. の質問・相談をサービス管理者から受け付け、電話またはメールにて回答します。なお、乙は受付・回答に際しては日本語で対応するものとし、日本語以外での言語による質問・相談には対応しないものとします。

- a. 対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問
- b. 対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談

(2) 各種情報の提供

乙は、AZCLOUDサポートサイトを通じて、対象ソフトウェアに関する仕様変更および障害回避措置などに関する乙が保有する情報を提供します。

5. サービス時間帯

乙の甲に対する本サポートサービスの実施時間帯は以下のとおりとします。

(1) 前項第(1)号の問題解決支援の実施時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 電話での質問・相談の受付の時間帯は、9:00~17:00(ただし、土日・祝日・当社休業日を除きます)とします。
- b. AZCLOUDサポートサイトでの質問・相談の受付の時間帯は、24時間365日とします。
- c. 質問・相談への回答の時間帯は、9:00~17:00(ただし、土日・祝日・当社休業日を除く)とします。

なお、9:00~17:00以外の時間帯、および土日・祝日・当社休業日に受け付けた質問・相談については、マイクロソフトとの協議のうえ緊急性が高いと合意した質問・相談に対してのみ当該時間帯内に回答するものとします。

(2) 前項第(2)号のAZCLOUDサポートサイトによるサービス提供は、24時間365日とします。ただし、あらかじめ乙が甲に通知する(緊急の場合には可及的速やかに通知します。)サーバ停止日は除くものとします。

6. 甲の協力

甲は、乙が第4項第(1)号の問題解決支援を実施するにあたり、乙の判断により対象ソフトウェアの動作環境情報や稼動履歴等(以下「調査資料」という)の提供を求めた場合、その調査資料を採択し乙に提供するものとします。なお、甲が乙に調査資料を提供しない場合、乙は、当該質問・相談に対する調査を終了し、それまでの調査結果に基づいた回答を行うものとします。

7. 本サポートサービスに対する責任

本サポートサービスはマイクロソフトのソフトウェアサービスそのものの品質を保証するものではありません。乙は、マイクロソフトのソフトウェアサービスの品質悪化、停止に対する復旧については責任を負いません。

8. その他

(1) 以下の事項については、本サポートサービスの対象としません。

- a. 対象ソフトウェアを用いて甲が作成中、または作成済のプログラムに関する質問・相談、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導

- b. 対象ソフトウェアのソースコードの内容に関する質問・相談
- c. 対象ソフトウェアの設計／構築／運用に関するアドバイス、ノウハウ提供、その他の技術指導
- d. 対象ソフトウェアについて、乙またはマイクロソフト以外の者が提供している情報に基づく質問・相談
- e. 甲が要求する性能を実現するための相談、ノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導
- f. 第6項における調査資料の採取
- g. 甲の要請に基づく、乙所定の事業所以外での本サポートサービスの実施
- h. 乙による本サポートサービスの実施に関する作業手順書や調査内容の報告書等の作成、提示、報告等
- i. 対象ソフトウェアの仕様変更、使用权の範囲の変更による甲のシステムへの影響の調査、報告
- j. 甲のドメイン登録設定に関する質問・相談
- k. 対象ソフトウェア以外のOfficeアプリケーション(Office 2016、Office 2013など)に関する質問・相談
- l. 対象ソフトウェア以外のソフトウェアおよびハードウェア／ネットワーク製品に起因して生じた障害に関する質問・相談
- m. 対象ソフトウェアの仕様許諾契約に反して甲が加工、修正もしくは改造したソフトウェアに関する質問・相談、および生じた障害に関する質問・相談
- n. 甲のシステムで利用していたデータを対象ソフトウェアに移行する場合の実作業に関する質問・相談
- o. 対象ソフトウェアのAndroid、もしくはiOS上での操作方法、仕様に関する質問・相談
- p. 対象ソフトウェアのExchange Onlineに関して、乙が設定していないディレクトリ移行、フェデレーション機能、ADFS、ディレクトリ同期サーバ、同期されてきたユーザー情報やユーザー管理に関する質問・相談
- q. 対象ソフトウェアのSharePoint Onlineにおけるコンテンツ作成、利用方法、ポータルおよびサーバに対する操作に関する質問・相談
- r. 対象ソフトウェアのSharePoint Onlineにおける標準機能以外、及び有償のWebパーツ利用方法やカスタマイズ、外部データに接続し、連携してデータ操作を行う機能の設定、操作方法に関する質問・相談
- s. 対象ソフトウェアのSharePoint OnlineにおけるMicrosoft 365アップデートに伴うサイトの修正や適用、環境のデータ移行に関する質問・相談
- t. 対象ソフトウェアに含まれるMicrosoft Teamsにおける外部メッセージサービスとのフェデレーション設定、ボイス機能に関する質問・相談
- u. 対象ソフトウェアのMicrosoft 365 Apps for enterprise/Microsoft 365 Apps for businessにおけるサービス導入のコンサルティング・設定、甲のポリシー要件に応じた最適ポリシー値の提示、Microsoft Intuneと連携する他システムに関する質問、相談
- v. 対象ソフトウェアのMicrosoft 365 Apps for enterprise/Microsoft 365 Apps for businessにおける下記に関する質問、相談

- ・配布するソフトウェアに関する内容
 - ・Windows RTアプリ(ストアアプリ)・iOSアプリ・Androidアプリ・Windows Phoneアプリのサイドローディングに関する内容
 - ・個々の更新プログラムに関する内容
 - ・マイクロソフト以外の更新プログラムのアップロード・展開に関する内容
 - ・個々のマルウェア(ウイルス・トロイの木馬などの不正プログラム)に関する内容
 - ・マルウェア感染後の手動駆除方法に関する内容
 - ・他社マルウェア対策製品との混在利用環境に関する内容
 - ・スマートフォンやタブレットコンピューターなどの携帯端末固有の機能に関する内容
 - ・オンプレミスExchange・他社契約のExchange Onlineに関する内容
 - w. 対象ソフトウェアのPhone System/Business Voice(without calling plan)における下記に関する質問、相談
 - ・外線発信などの通話機能を拡張する他社製品に関する内容
 - ・通話機能で用いられるハードウェア/ネットワーク製品に関する内容
- (2) 甲は、対象ソフトウェアの障害発生に備えるため、次に記載するもののうち甲が必要と判断するものについて、バックアップを取得するものとします。
- a. 対象ソフトウェア上で動作するソフトウェア
 - b. 対象ソフトウェアおよび a. 記載のソフトウェアにおいて取り扱うデータ等
- (3) 甲は、乙より提供される本サポートサービスを利用するための契約ID、専用電話番号を、甲のサービス管理者以外の第三者に開示しないものとします。
- (4) 対象ソフトウェアに関するサービスの不具合や障害に関しては、マイクロソフトに準拠した範囲までを本サポートサービスの対象とさせていただきます。

9. 特別サービス料

前項第(1)号に関して、甲からの要請に基づき乙が実施可否の判断を行い実施可と判断した場合に限り、甲乙間にて別途協議のうえ特別サービス料を決定したうえで該当サポートサービスを行うものとします。ただし、緊急を要する場合は、乙は、該当サポートサービスの提供後に特別サービス料の見積もりを甲に提示し、甲は当該見積もりに応じた金額を乙に支払うものとします。なお、特別サービス料の支払については、甲乙別途協議のうえ定めた支払条件に従い、甲は乙に支払うものとします。

以上

別紙「まるっと Microsoft 365 対象製品一覧」

項	製品名
1	Microsoft 365 Apps for business
2	Microsoft 365 Business Basic
3	Microsoft 365 Business Standard
4	Remote Work Starter Plan
5	Office 365 プラン E1
6	Office 365 プラン E3
7	Office 365 プラン E5
8	Office 365 プラン F3
9	Exchange Online プラン1
10	Exchange Online プラン2
11	Exchange Online Kiosk
12	Exchange Online Archiving for Exchange Online
13	Microsoft Defender for Office 365 プラン1
14	Microsoft Defender for Office 365 プラン2
15	Microsoft Defender for Endpoint
16	Sharepoint Online プラン1
17	Sharepoint Online プラン2
18	OneDrive for Business (Plan 1)
19	OneDrive for Business (Plan 2)
20	Microsoft Stream Storage Add-On (500 GB)
21	Microsoft Teams Rooms Standard
22	Microsoft 365 Apps for enterprise
23	Power Apps per user
24	Power Automate per user
25	Power BI Pro
26	Power BI Premium P1
27	Office 365 Extra File Storage
28	Phone System
29	Business Voice (without calling plan)
30	Visio Online Plan 1
31	Visio Online Plan 2

32	Project Online Essentials
33	Project Plan 1
34	Project Plan 3
35	Project Plan 5
36	Microsoft 365 Business Premium
37	Microsoft 365 E3
38	Microsoft 365 E5
39	Microsoft 365 F1
40	Microsoft 365 F3
41	Microsoft 365 E5 Security
42	Enterprise Mobility + Security E3
43	Enterprise Mobility + Security E5
44	Microsoft Intune
45	Microsoft Intune Device
46	Azure Active Directory Premium P1
47	Azure Active Directory Premium P2
48	Azure Information Protection Plan 1
49	Microsoft Cloud App Security
50	Windows 10 Enterprise E3
51	Windows 10 Enterprise E3 VDA
52	Windows 10 Enterprise E5

マイクロソフトが甲に対して提供するソフトウェアサービスの内容は変更される可能性があり、それに伴い、本サポートサービスのソフトウェア対象製品一覧も変更となる可能性があります。ソフトウェア対象製品一覧の範囲に変更があった場合、乙はAZCLOUDサポートサイトで通知するものとします。