

## SoftBank Microsoft サポートセンターサービス規約 Ver.3.0

本規約は、日本マイクロソフト株式会社（以下「マイクロソフト」といいます）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」といいます）で提供される製品に関して、ソフトバンク株式会社（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

以下製品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。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。

	テクニカルサポート	障害の対応	契約	備考
Office 365	○	○	○	
Microsoft 365	○	○	○	※Microsoft 365、及び Windows 10 Enterprise/Businessについては提供上の注意点があります。詳細は<表2：Microsoft 365/Windows 10 Enterprise/ Business / Windows 365 のサポート範囲>をご確認ください。
Windows 365	※1	○	○	※テクニカルサポートは、別途お客様がMSから直接有償サポートをご購入する必要があります。
Software in CSP			○	※テクニカルサポート・障害の対応は、別途お客様がMSから直接有償サポートをご購入する必要があります。
単体プラン	○	○	○	Exchange Onlineなどの単体プラン

※1 マイクロソフトが公式ページに公開している製品に関する情報やSR（サービスリクエスト）でマイクロソフトから問合せ回答が得られる場合のみ回答が可能です。詳細設定およびお客様がインストールされているソフトウェアやお客様環境に依存するものについては回答することができません。また、マイクロソフトから提供された回答が最新情報ではなかった場合でも、当社は一切の責任を負いません。

※テクニカルサポート・障害の対応支援が必要な際はマイクロソフトのサイトよりご契約ください。

<https://support.microsoft.com/ja-jp/contactus>

#### (ア) テクニカルサポート

製品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、Web窓口にてご回答します。

- ・Microsoft 365、及びWindows 10 Enterprise/ Businessについては<表2>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。
- ・Windows 365はテクニカルサポート、Software in CSPはテクニカルサポートと障害の対応の対象外とします。

#### (イ) 障害の対応

本サービスの対象となる製品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、Web窓口にて行います。

#### (ウ) 契約

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、Web窓口にてご回答いたします。なお、製品の料金、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) マイクロソフト顧客契約

お客様がCSPで提供される製品およびサービスをご利用する際、Microsoft Ireland Operations Limited. および該当する場合にはその関連会社（以下総称して「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、マイクロソフト顧客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。

・マイクロソフト顧客契約

<https://www.softbank.jp/biz/cloud/o365/contract/>

・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) 本サービスの対象となる製品および サービス

CSPで提供され、当社が販売または提供を取次ぐ製品をいい、以下の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設定内容

(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製品・サービス

(オ) マイクロソフト以外の製品・サービス

(カ) マイクロソフト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3：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製品およびサービス

### (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製品および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、当社が用意するサポートの受付窓口をいいます。

標準サポート窓口	
【窓口名称】	SoftBank Microsoft サポートセンター
【電話番号】	0800-919-4304
【メールアドレス】	MB-microsoft-support@g.softbank.co.jp
【WEB 窓口】	法人テクニカルサポート Web URL: <a href="https://opsv.service-now.com/">https://opsv.service-now.com/</a> ※初回登録必須
【受付時間】	電話／メール受付時間：24 時間 365 日
【対応時間】	音声サービス(UniTalk)障害時：24 時間 365 日 音声サービス(UniTalk)障害以外：ソフトバンク営業日 9-18 時
【受付内容】	当社でご契約の Microsoft 365 に関するお問い合わせ
【初回応答時間目安】	1 時間

(7) WEB窓口について

Softbank Microsoft 365 CSPサービスにご契約いただいたお客様が、Web窓口をご利用になるには、本規約に同意いただくことを前提として法人テクニカルサポートWebのアカウントを払い出します。お客様は払い出されたアカウントを利用して問合せの投稿、および問い合わせ履歴の閲覧、ご担当者様の追加・変更・削除のお手続きを行うことができます。

(8) サポートセンターでの問い合わせ管理

SoftBank Microsoft サポートセンターへ問い合わせいただいた申告内容及び対応履歴は法人テクニカルサポートWebへ登録されるものとします。

## 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、製品とその利用環境、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。
5. 法人テクニカルサポートWebのアカウント、パスワードの管理等について

- ・法人テクニカルサポートWebのアカウント、およびパスワード管理はお客様の責任において行っていただきます。
- ・連絡先の管理はお客様の責任において行っていただきます。連絡先と契約との紐づけ操作による情報の漏洩などから生じた損害については保証しません。
- ・お客様は、法人テクニカルサポートWebのアカウント、パスワードを第三者に開示、貸与、共有しないとともに、第三者に漏洩することのないよう厳重に管理（パスワードの適宜変更を含みます。）するものとし、その旨従業員等にも徹底させるものとします。
- ・アカウント、パスワードの管理不備、従業員等による使用上の過誤、第三者の使用等により、お客様自身およびその他の者が損害を被った場合、当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・第三者がお客様のアカウント、パスワードを用いて、本サービスを利用した場合であっても、当該行為はお客様の行為とみなされるものとし、お客様はかかる利用についての利用料金の支払その他の債務一切を負担するものとします。
- ・前項の行為により当社が損害を被った場合は、お客様が当該損害を補填するものとします。
- ・お客様が本サービスを利用して受信、送信または蓄積する情報を消失させ、又は情報を改ざん、毀損した場合、当社は一切の責任を負いません。但し、当社に故意又は重過失がある場合はこの限りではありません。

### 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製品および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製品およびサービスについて、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。
5. 当社は、次の各号の一に該当する場合、本サービスの全部または一部を中止または廃止することがあります。この場合、当社は、何らの責任も負わず、当社が定める中止・廃止予定日をもってサポート契約の全部または一部を解除することができるものとします。
  - (1) 本サービスの前提となる「マイクロソフト」が、Microsoft 365の提供を中止した場合
  - (2) 当社と本サービスの提供に必要な権利の許諾等をする第三者との契約が終了した場合、または契約の継続が困難となった場合
  - (3) 第8条に該当する事由により本サービスの提供継続が困難となった場合
  - (4) その他本サービスの提供を中止または廃止すべきやむを得ない事由が発生した場合

### 第4条 本サービスの範囲外

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製品および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障害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製品およびサービスを改造し、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
11. 法人テクニカルサポートWebの障害について個別の報告
12. お客様のMicrosoft 365 管理者アカウントのパスワードリセット、再発行

#### **第5条（契約の解除）**

1.お客様が次の各号のいずれかにでも該当したときは、当社は何らの通知、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

2.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、サポート契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、これ以外の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。
- (4) 法人テクニカルサポートWeb内の情報はすべてクラウド上に保管されており、ネットワークを通して提供しています。法人テクニカルサポートWeb上に保存するデータについて、お客様は自らの責任と負担で同一のデータ等をお客様の機器、設備等にバックアップとして保存するものとし、当社はかかるデータ等の保管、保存、バックアップ等に関して、一切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）

当社が必要であると判断した場合、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。

## 第13条 その他（禁止事項）

本サービスの提供にあたり、お客様による以下の行為を禁止します。

- (1) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為
- (2) 第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権、名誉、その他の権利を侵害する行為または侵害するおそれのある行為
- (3) 法令、契約約款、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社もしくは第三者に不利益を与える行為
- (4) その他前三項に該当する恐れのある行為、又はこれに類する行為を行うこと。
- (5) 本サービスにかかるソフトウェアのソースコードを調べ、リバース・エンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブル、複製、翻案、改変等を試み、又はサーバに不正にアクセスする行為
- (6) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
- (7) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為
- (8) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信する行為
- (9) 意図的に本サービスのリソースに負荷のかかるような試験を実施する行為
- (10) その他、当社が不適切と判断した用途もしくは利用形態で利用する行為

## 第14条(パーソナルデータの取り扱い)

当社は、お客様のパーソナルデータを「プライバシーポリシー」に定めるところにより、その目的の遂行に必要な範囲において取り扱うこととします。

<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"><li>○ Exchange Online<ul style="list-style-type: none"><li>・Office 365 メールボックスの移行設定</li><li>・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)</li><li>・自動検出の設定</li></ul></li><li>○ SharePoint Online<ul style="list-style-type: none"><li>・アクセス許可およびユーザ グループ設定</li><li>・外部ユーザのアクセス許可設定</li></ul></li><li>○ Microsoft Teams<ul style="list-style-type: none"><li>・インストール・セットアップの方法</li></ul></li><li>○ Microsoft 365 Apps for business/for enterprise<ul style="list-style-type: none"><li>・インストールとセットアップの支援</li></ul></li></ul>
構成に関するお問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"><li>○ サービスの構成の不具合<ul style="list-style-type: none"><li>・プロビジョニングに関する問題解決</li><li>・ドメインの設定と再委任</li></ul></li><li>○ サービス構成の問題<ul style="list-style-type: none"><li>・シングル サインオン (SSO)</li></ul></li><li>○ Active Directory 同期</li></ul>

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：Microsoft 365/ Windows 10 Enterprise/ Business / Windows 365 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。（ただし、当社で購入されたAzureを利用されているお客様に限り、サポート対象となります）

		Windows 10 Pro (アップグレード元) で 提供される機能	Microsoft 365			
			Business Premium	F3	E3	E5
			Windows10 Business	Enterprises		
基本 機能	タブレットモード	●	×	×	×	×
	Azure AD 参加可能	●		×	×	×
	Windows Hello	●	×	×	×	×
	BitLocker/BitLocker to Go (暗号化)	●	×	×	×	×
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)	●	×	×	×	×
	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（2019年8月1日現在）

・Windows 365は、「仮想デスクトップサービス」でありライセンスサポートの範囲とは異なります。仮想マシンの有効化手順操作と作業完了後に仮想デスクトップへアクセスできるまでの仕様や不具合をサポート範囲とします。仮想デスクトップの詳細設定およびお客様がインストールされているソフトウェアやお客様環境に依存する問題はサポート対象外となります。

### <表3：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。(2019/12/2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 Enterprise Core
- ・SQL Server Standard Core
- ・Windows Server Standard Core
- ・Windows Server CAL
- ・Windows Server RMS CAL
- ・Windows 7 Extended Security Updates

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>

附則

2019年7月16日制

2019年9月13日改定

2020年1月16日改定

2020年6月1日改定

2021年10月1日改定

2021年11月30日改定

2022年4月1日改定

2023年2月14日改定

2024年4月1日改定

2024年5月31日改定

2025年1月31日改定