

SoftBank Microsoft サポートセンターサービス規約 Ver.1.0

本規約は、オンラインサービスに関して、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

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。

(イ) 障害の対応

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

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。

https://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_Asia_JPN_JPN_Sep20172_CR.pdf（日本語）

https://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_Asia_JPN_ENG_Sep20172_CR.pdf（英語）

- ・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。

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】	03-6625-4017
【メールアドレス】	SB-MicrosoftCSP-Support@licensesupport.jp
【受付時間】	電話／メール受付時間：24 時間 365 日
【対応時間】	音声回線障害時：24 時間 365 日 音声回線障害以外：ソフトバンク営業日9-18時
【受付内容】	弊社でご契約のMicrosoft 365に関するお問い合わせ
【初回応答時間目安】	1時間

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. 契約担当者に変更になった場合、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いません。

第4条 本サービスの範囲外となる

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）

1. 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
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。

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対応した場合は、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 ○ Microsoft Teams <ul style="list-style-type: none"> ・インストール・セットアップの方法 ○ Office 365 ProPlus/Business <ul style="list-style-type: none"> ・インストールとセットアップの支援
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) ○ Active Directory 同期

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。

		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
			Windows10 Business	Enterpris		
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(MA M) 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）

<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。(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>