

マイクロソフト ユニファイドサポート / パートナー様向けPremier サポート

サポートレベル		マイクロソフト ユニファイドサポート	パートナー向け Premier サポート
サポート サービス名称		マイクロソフト ユニファイドサポート	パートナー向け Premier サポート ^{*h}
サポート提供先		企業様	パートナー様
ターゲット		大企業 / 中堅企業	
ご利用目的		マイクロソフトのクラウドサービスを最大限ご活用いただくために設計されたサポートサービス	お客様のシステムに対する包括的なサポートサービス提供 専任担当者による管理・予防保守、運用コンサルティング 問題の解決支援 / 問題の切り分け / 原因調査 および開発支援 / 移行支援
提供単位		年間契約	
提供形態		ご購入頂いているマイクロソフト製品を基準とした個別見積	提供するサービス内容とレベルに基づく個別見積
技術サポート 営業時間		月曜日 - 金曜日：9:00 - 17:30（土日祝日、弊社休業日を除く） ^{*i}	
サポート対象製品		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 ^{*f}	
契約約款/利用条件		個別契約 ^{*g}	
アカウント マネジメント	テクニカル アカウント マネージャー	● *a	● *a
	サポート概要	●	●
	エグゼクティブ サービス レビュー	● *b	●
	サービス アカウント計画		●
	サービス プログラム管理	● *b	●
	クラウド サクセス レビュー	● *b	●
	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	● *b	●
	サービス実施管理の追加	● *c	●
	オンサイトのサービス実施管理	● *d	●
	サポート テクノロジ アドバイザー (STA) サービス	● *b	-
プロアクティブ サービス ^{*e}	計画サービス	● *e	●
	実装サービス	● *e	●
	保守サービス	● *e	●
	最適化サービス	● *e	●
	教育サービス	● *e	●
リアクティブ サービス	アドバイザー 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	● *b	●
	オンサイト サポート	● *d	●
デジタル サポート	専用 Web	●	●
	サポートリクエスト管理	●	●
	オンデマンド エデュケーション	●	-
	オンデマンド アセスメント	●	-
エンハンスド サービスおよび ソリューション	指定サポート エンジニアリング(DSE)	● *d	●
	ラピッド レスポンス	● *d	●
	カスタム サポート	● *d	●
	開発者サポート	● *d	●
	ミッション クリティカル サポート (SMC)	● *d	●

注) 上記表で「●」のあるものは提供されているサービス、「-」と記されているものは提供されていないサービスです。

*a ご購入されるレベルに応じて、指定 TAM（テクニカル アカウント マネージャー） あるいは TAM グループでの対応となります。

*b ご購入される基本パッケージレベルに応じ、ご提供されます。

*c 追加サービスとしてご購入できます。

*d お客様が購入される基本パッケージレベルに応じ、追加サービスとしてご購入できます。

*e 基本パッケージに含まれる場合もございます。また、期中での追加サービスとしてもご購入できます。

*f 製品サポートは、<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。

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、原則として提供されません。

*g [サポート契約センター](#)までお問合せ下さい。

*h パートナー様のお客様先へ間接的または直接的サポートを提供する場合は、サービス下請け追加覚書 (有償) が必要となります。

*i 障害復旧対応の状況に応じ、無休体制で対応を実施いたします。

プロフェッショナル / ソフトウェア サポート

サポートレベル		プロフェッショナル サポート						ソフトウェアサポート
サポート サービス名称	プロフェッショナル サポート	プログラム特典						ソフトウェアサポート
		ソフトウェアアシュアランス電話サポート	ソフトウェアアシュアランス Webベース (電子メール) サポート	マイクロソフト パートナー ネットワーク インシデント パック ^{*6}	Visual Studio Subscription 特典サポート	Microsoft for Startups 特典 サポート	Microsoft Imagine 特典 サポート	
サポート提供先	企業様 / パートナー様	企業様		パートナー様	企業様 / パートナー様	パートナー様	エンドユーザー様	個人のお客様
ターゲット	中堅企業 / 中小企業						教員 / 教育機関	コンシューマー
ご利用目的	製品の基本操作およびトラブル解決支援						セットアップや基本操作の解説 簡単なトラブルの解決	
提供単位	インシデント単位	特典期間内 インシデント単位						インシデント単位
提供形態	案件毎のサポート						案件毎のサポート	
技術サポート営業時間	月曜日 - 金曜日：9:00 - 17:30 (土日祝日、弊社休業日を除く)						平日 9:00 - 18:00 土曜日/日曜日 10:00 - 18:00 (祝日、弊社指定休業日を除く)	
サポート対象製品 ^{*1}	ビジネス用・開発用のMS製品	契約に応じて異なる ^{*5}	ご契約のサーバー製品のみ ^{*5}	ビジネス用・開発用のMS製品	開発 / テスト環境で使用される収録製品 * 運用段階や開発終了後のシステムは対象外	開発 / テスト環境で使用される収録製品 (対象外: 運用環境での使用。但し一部の製品について本番環境可)	Microsoft Imagine 提供製品	Windows、Office、ハードウェア製品 (対象外: MSN、開発ツール、ビジネスソリューションおよびサーバーカテゴリ)
契約約款/利用条件	契約約款	製品条項		契約約款			契約約款	
サービス実施管理	-	-	-	-	-	-	-	-
プロアクティブ サービス ^{*8}	-	-	-	-	-	-	-	-
リアクティブサービス	専用 Web (プレミアム オンライン)	-	-	-	-	-	-	-
	製品の Q&A トラブル対応	●	●	● ^{*9}	●	●	●	●
	緊急のトラブル対応 (24 時間 365 日 電話受付 / 対応)	● ^{*2}	● ^{*3}	-	● ^{*2}	-	-	-
	緊急時の訪問サポート (24 時間 365 日 受付 / 対応)	-	-	-	-	-	-	-
	トラブル原因の調査	-	-	-	-	-	-	-
複数製品にまたがる問題の切り分け	-	-	-	-	-	-	-	-
修正プログラム (HotFix) の作成リクエスト ^{*4}	-	-	-	-	-	-	-	-

注) 上記表で「●」のあるものは提供されているサービス、「-」と記されているものは提供されていないサービスです。

*1 サポート対象製品は、マイクロソフト サポート ライフサイクルに掲載されている製品となります。詳細は、それぞれのサポート サービス契約の契約書または約款、利用条件をご確認ください。

*2 本サービスの提供に関しては、契約約款・もしくは利用条件をご覧ください。

*3 本サービスの提供に関しては、[ソフトウェア アシュアランス特典](#)をご覧ください。電話による提供のみとなります。

*4 修正プログラムの作成を申請できます。ただし、内容によりご希望に沿えない場合があります。

*5 お客様が締結したソフトウェア アシュアランス契約内容に準じたメインストリームサポート製品に対し、サポートが提供されます。さらに、Webベースサポート (電子メールサポート) はサーバー製品およびこれに含まれるコンポーネントが対象となります。

*6 ご利用にあたっては、パートナー ネットワークの登録後、有効化が必要となります。

*7 [サポート契約センター](#)までお問合せ下さい。

*8 これらのサービスは、提供可能なサービスの一例です。実際に提供するサービスは、契約前に貴社システム課題や最適化レベルのヒアリングをもとに提案させていただき、個別契約の中で記載されたものとなります。

*9 電話によるサポートエンジニアとのやり取りはできません。また、深刻度 C の案件のみ対応可能です。そのため、緊急度の高い問題や複雑な内容のお問い合わせにはソフトウェアアシュアランス 電話サポートをご利用ください。詳しくは最新の[製品条項](#)内「ソフトウェア アシュアランス特典」をご参照ください。

■ 上記サポート サービスの他、以下のメニューをご提供しています。

デジタルアドバイザーサービス

マイクロソフト サービス

詳しくは [マイクロソフト サービス 紹介ページ](#) をご覧ください。

■ 問い合わせ先

サポート契約センター：TEL：0120-17-0196 FAX：0120-74-0196

営業時間：9:00 ~ 17:30 (土日祝日、弊社指定休業日を除く)

※ソフトウェア サポートのお問い合わせ先のみ窓口が異なります。詳しくは [こちら](#) をご確認ください。

個人情報取り扱いについて

サポートでの個人情報の取り扱いについては、[マイクロソフト サポート サービスのプライバシーに関する声明](#)をご覧ください。また、お預かりする情報の取り扱いについては、[詳細案内](#)をご覧ください。なお、お客様へのサービス品質向上(電話対応者のスキルアップなど)のため通話内容を録音させていただきますので予めご了承ください。