

マイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービス規定書 (USSD)

2026 年 5 月

目次

1 本書について.....	3
2 カスタマー サクセスおよびサポート サービス.....	4
2.1 購入方法.....	4
2.2 任意使用分.....	5
2.3 マイクロソフト ユニファイド エンタープライズ サポート サービスの内容	5
2.4 ミッションクリティカル サービス	13
2.5 エンハンスド ソリューション	23
2.6 ユニファイドクラウド運用	28
2.7 ユニファイド マルチカントリー プログラム	31
概要	31
プログラムの構造の概要	31
マルチカントリーの追加条件	32
2.8 追加条件	33
2.9 貴社の責任	35
付録 A: 深刻度の種類のチャート	37
付録 B: サクセス管理サービス	43

1 本書について

このマイクロソフト ユニファイドエンタープライズ サポート サービス規定書は、マイクロソフトからご購入いただけるサポート サービスに関する情報を提供するものです。本書により、ご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、および貴社の義務を含みます) を理解することが重要です。貴社が実際に購入するサービスは、貴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。現地で購入可能なサービスを判断するには、マイクロソフトの担当者に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。

カスタマー サクセスおよびサポート サービス

マイクロソフト ユニファイドエンタープライズ 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、クラウド化の促進、IT ソリューションの最適化、およびテクノロジーの活用を支援する、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。マイクロソフトのサポート サービスは、貴社の固有のニーズに合わせてカスタマイズされ、マイクロソフトへの投資を最大限に活用できるよう支援します。マイクロソフトのサポート サービスには以下が含まれます。

- **プロアクティブ サービス:** このサービスは、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ように設計されています。
- **サクセス管理サービス:** このサービスは、計画および実装を円滑に進められるように設計されています。
- **問題解決サービス:** このサービスは、ダウンタイムを最小限に抑え、迅速な対応を提供できるよう、年中無休の問題解決を提供します。

1.1 購入方法

サポート サービスは、ファウンダーショナル サービス (旧称「基本パッケージ」) として、またエンタープライズ サービス個別契約に記載されている契約の下でアドオン サービスとして購入できる、プロアクティブ サービス、ミッションクリティカル サービス、エンハンスト ソリューションとともにご利用いただけます。各パッケージの詳細は、以下のとおりです。

- **ファウンダーショナル サービス:** このパッケージにはマイクロソフトのコア サポート サービスが含まれます。
- **プロアクティブ サービス:** これには、必要に応じて、ファウンダーショナル サービスに追加できるサポート サービスが含まれます。
- **ミッションクリティカル サービス:** プロアクティブ サービスとリアクティブ サービスを組み合わせたサービスであり、必要に応じてファウンダーショナル サービスに追加できる特性のワークロード、イベントまたは Microsoft 製品を対象としています。
- **エンハンスト ソリューション:** これには、必要に応じてファウンダーショナル サービスに追加できる深く掘り下げたサポート エクスペリエンスおよびサービスが含まれます。

既存のファウンダーショナル サービス契約の下でご購入いただけるサービスは、エンタープライズ サービス個別契約に記載されています。ご購入いただけるサービスについてご質問があれば、マイクロソフトの担当者にお問い合わせください。

表 1 - サポート サービスの定義

項目	定義
ファウンダーショナル サービス	ファウンダーショナル サービス (旧称「基本パッケージ」) は、貴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、サクセス管理サービスおよびサービス実施管理の組み合わせで構成されています。ファウンダーショナル サービスでは、特に別段の定めがない限り、以下に記載される追加サービスを取得または継続する必要があります。
プロアクティブ サービス	追加サポート サービス (プロアクティブ サービスを含む) は、貴社の個別契約の期間中に貴社のファウンダーショナル サービス パッケージに加えて購入できるサービスであり、このセクションでは「+」で表します。
ミッションクリティカル サービス	プロアクティブ サービスとリアクティブ サービスを組み合わせたサービスであり、特定のマイクロソフト製品またはお客様の IT システムを対象とし、貴社の個別契約の期間中に貴社のサポート ファウンダーショナル サービスに追加できるサービスです。このセクションでは「+」で表します。
エンハンスド ソリューション	特定のマイクロソフト製品またはお客様の IT システムを対象とするサポート サービスは、貴社の個別契約の期間中に貴社のサポート ファウンダーショナル サービス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。
ユニファイドクラウド運用	特定の指定ソフトウェア開発顧客を対象とした、Azure 重視のエンジニアリング統合型サポート モデルにファウンダーショナル サービスを置き換えます。
マルチカントリー プログラム	ユニファイド マルチカントリー プログラムは、個別契約に記載する目的とする場所でサービスを分配し、契約を締結するオプションを提供します。マルチカントリー プログラムに関する詳細については、第 2.6 条をご覧ください。

1.2 任意使用分

任意使用分は、ファウンダーショナル サービスの表示価格のうち、サービスの購入時にミッション クリティカル サービス、プロアクティブ サービス、エンハンスド ソリューション、プロアクティブ クレジット、カスタム プロアクティブ サービスのいずれかの購入に任意に割り当てることができる部分です。マイクロソフト担当者が、貴社の契約に任意使用分を適用する方法に関する詳細を提供します。

任意使用分の割り当てには、以下の条件が適用されます。

- **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 サービスの購入には、配分された任意使用分の 20% または 50,000 ドルのいずれか高い方を上限として適用することができます。
- **1 年間の割り当て:** 任意使用分は毎年配分されます。また、任意使用分を適用したサービスは、その年間期間中にご利用いただく必要があります。

- **サクセス管理サービス:** 任意使用分をサービス実施管理サービス (後述) に使用することはできません。
- **サービスの交換:** 任意使用分にて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、同額分を変更後のサービスに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、貴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。
- **割り当て期限:** 利用可能なすべての任意使用分を契約締結時までには割り当てる必要があり、割り当てられなかった場合は失効します。

1.3 マイクロソフト ユニファイドエンタープライズ サポート サービスの内容

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、貴社のファウンダーショナル サービスに追加できる、または契約期間中に追加できるサービスを記載します。 ファウンダーショナル サービスには、プロアクティブ サービス (「+」で表されるもの)、ミッションクリティカル サービス、エンハンスドソリューション サービス、カスタム プロアクティブ サービスのいずれかまたは複数を追加できる任意使用分が設けられています。このセクションではファウンダーショナル サービスに含まれるサービスを「✓」で表します。有効なファウンダーショナル サービス (旧称「基本パッケージ」) 契約では、特に別段の定めがない限り、追加サービスを受ける必要があります。貴社のファウンダーショナル 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、追加のサービスは同日をもって解除されます。マイクロソフトのサポート サービスには以下が含まれます。

- **プロアクティブ サービス:** このサービスは、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、リソースの可用性とデリバリー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、下記に示すとおり、または貴社の個別契約に記載されるとおりに利用可能です。すべてのサービスがすべての地域においてオンサイトで利用できるわけではありません。書面で別途合意されない限り、またはオンサイト サービスとして明示的に販売される場合を除き、サービスはリモートで実施されますが、ご利用には追加料金がかかります。
- **計画サービス:** このサービスは、貴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、貴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。

表 2-計画サービスの種類

計画サービスの種類	計画
● 概念実証: このサービスは、提案された技術ソリューションの実現可能性をお客様が評価できるようにする証拠の提供を目的としています。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。	+
● アーキテクチャ サービス: マイクロソフトの専門家が主導する一連のディスカッションとして構成されるサービス。マイクロソフトの専門家は、お客様と協力して、ビジネス要件を各自に適合したソリューション アーキテクチャに変換し、展開の成功を加速します。これらのディスカッションには、技術面の要件の評価、既存のアーキテクチャ設計の検討、およびソリューション アーキテクチャのベスト プラクティスに関する経験豊かな技術的洞察の提供が含まれる場合があります。このプロセ	+

計画サービスの種類	計画
スは、所定の目標および目的に合致し、実稼働展開フェーズの重要な参照文書として機能する、技術ソリューション設計を作成することを目的としています。	

+ - 購入可能な追加サービスです。

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、短期技術およびプロジェクト管理の専門家を派遣します。

表 3-実装サービスの種類

実装サービスの種類	計画
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短期支援を提供します。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が含まれる場合があります。	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

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を目的としたサービスであり、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。

表 4 - 保守サービスの種類

保守サービスの種類	計画
オンデマンド アセスメント: 貴社によるマイクロソフト テクノロジの実装を、ログ分析を使用して分析および評価する、オンライン自動アセスメント プラットフォームへのアクセス。オンデマンド アセスメントの対象となるテクノロジは限られています。このセルフサービス 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。マイクロソフトは、サービスの初期セットアップができるようサポートを提供する場合があります (最大 2 時間)。オンデマンド アセスメントに関連して、追加料金により、オンサイトのマイクロソフト担当者 (最長 2 日間) またはリモートのマイクロソフト担当者 (最長 1 日間) が利用可能であり、サービス契約に基づき、データの分析および修復対応の優先順位付けの支援を提供します。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。また、マイクロソフトのスタッフは、2 時間の初期セットアップ サービスを使用してオンサイトまたはリモート アセスメント サービスを提供することはできません。	✓
アセスメント プログラム: このアセスメント プログラムは、貴社によるマイクロソフト テクノロジの設計、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貴社と直接協力して問題を是正し、貴社の環	+

保守サービスの種類	計画
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。	
• オフライン アセスメント: このサービスは、リモートまたは貴社の事業所でマイクロソフトのスタッフが収集したデータを使用して、貴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: このサービスは、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。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): このサービスは、貴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、貴社の計画、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: このサービスは、リモートで収集したデータを使用して、貴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。本サービスは、オンサイトまたはリモート サービスで提供されます。	+

✓ - 貴社のファウンデーション サービスの一部として含まれます。

+ - 購入可能な追加サービスです。

最適化サービス

最適化サービスは、顧客によるテクノロジーへの投資の最適な利用を支援することを目的としています。本サービスには、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機能の活用最適化、および強固なセキュリティおよび ID 体制の確保が含まれる場合があります。

表 5 - 最適化サービスの種類

最適化サービスの種類	計画
• 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貴社の組織が修正、監視および最適化できるかどうかを貴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。これには、人材側の変更に関する適応戦略の策定と実行のサポートが含まれます。顧客は、適応プログラムのサポートとして、専門技術、知識を有し、関連するマイクロソフトが推奨するプラクティスに関連するリソースにアクセスできます。	+

最適化サービスの種類	計画
● 開発対象サービス: マイクロソフトは、マイクロソフト テクノロジを使用したアプリケーションの構築、展開およびサポートに関して貴社のスタッフを支援するサービスを提供します。本サービスには以下が含まれます。 ○ DevOps 機能の評価: 顧客が、ソフトウェアのリリース ライフサイクル全体を通じて最新の機能を理解し、マイクロソフトの DevOps プラクティスの改善の機会を迅速に特定できるよう支援する評価です。 ○ 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。 ○ 開発者プラットフォーム アドバイザリー: マイクロソフト開発者プラットフォームの可能性を最大限に活用し、開発者のベロシティ、クラウドの導入およびデジタル トランスフォーメーションを加速するためのガイダンスを提供します。これは、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: マイクロソフトの最新の IT サービス管理サービスは、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、貴社の旧来の 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。このサービスは、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、貴社の監視、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。IT サービス管理サービスは、サポート サービスのカスタマイズされたプログラムの 1 要素である場合があります、追加料金を支払うことで利用でき、個別契約に基づく別紙に定義される場合があります。	+
● 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。マイクロソフトのセキュリティ サービスは、顧客が、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。このサービスは、サポート サービスのカスタマイズされたプログラムの 1 要素である場合があります、追加料金を支払うことで利用でき、個別契約に基づく別紙に定義される場合があります。	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

教育サービス

教育サービスでは、貴社のサポート 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。

表 6 - 教育サービスの種類

教育サービスの種類	計画
オンデマンド エデュケーション: マイクロソフト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。リモートでオンラインで提供された、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ご利用いただけます。	✓
ハッカソン: このサービスは、顧客がマイクロソフト テクノロジーを利用して顧客固有のビジネスの課題に効果的に対処するための革新的な方法の学習を促進します。これは、実現世界または顧客固有のシナリオを活用する対話型のアクティビティベースのサービスを通じて達成されます。このサービスでは、顧客がテクノロジーエキスパートと迅速かつ反復的な共同作業で連携し、自社のニーズにクリエイティブな解決策を見出せるよう促します。	+
技術更新プログラム ブリーフィング 顧客がすべてのリリースを利用する際に、クラウドの実装への最新の追加内容と今後の変更について常に把握できるようにするための定期的なブリーフィングです。新機能を活用した生産性の向上と、現在の使用範囲をすべてのユーザーに広げることを阻む要因の排除を可能にします。マイクロソフトのエンジニアがリモートで提供します。	+
チョーク トーク: これは、通常は 1 日の対話型のセッションとなります。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。マイクロソフトのスタッフがオンサイトまたはオンラインで提供します。	+

教育サービスの種類	計画
ワークショップ: マイクロソフトの上級レベルの技術トレーニング セッションは、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、マイクロソフトのスタッフ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、または貴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、適切な通知が行われ、同意が提供された後に、録画や録音される場合があります (地域によっては、書面による明示的な許可が追加が必要です)。追加条件をご覧ください	+

✓- 貴社のファウンデーション サービスの一部として含まれます。

+ - 購入可能な追加サービスです。

追加プロアクティブ サービス

表 7 - 追加プロアクティブ サービスの種類

追加プロアクティブ サービスの種類	計画
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): このサービスは、本書に記載されたもの以外のサービスを、お客様の指示に従って、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します。対象範囲が規定されています。本サービスには、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。	+
サポート テクノロギアアドバイザー: マイクロソフトのカスタマイズされたテクノロジー評価サービスは、お客様のビジネス目標 (ワークロードの最適化、導入、またはサポートビリティを含みますがこれらに限定されません) を支援します。このサービスはマイクロソフトのスタッフが提供し、お客様の環境およびビジネス目標に合わせた計画と技術ガイダンスが含まれる場合があります。	+

+ - 購入可能な追加サービスです。

表 8 - その他のプロアクティブ サービスの種類

プロアクティブに関するその他事項	計画
プロアクティブ クレジット: プロアクティブ クレジットは、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。貴社は、マイクロソフト担当者が提示する最新換算率で、このクレジットを本書に規定されている 1 つ以上の追加サービスと交換できます。追加サービスの選択後、マイクロソフトは、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)。プロアクティブ クレジットを使い切った時点で、サービスの追加または継続が必要な場合、目的のサービスのスケジュールに先立って追加のクレジットを購入する必要があります。特別な事情がある場合、および有効な契約が締結されており、有効な契約の残り	+

プロアクティブに関するその他事項	計画
日数が 90 日以上ある場合、提供に先立ってマイクロソフトの承認を得る必要があります。また、マイクロソフトは、貴社と書面にて別の支払い条件に同意することができます。	

リアクティブ サービス

リアクティブ サービスは、貴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。貴社の個別契約に別途規定されている場合を除き、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 サポートはすべてリモートで提供されます。

表 9 - リアクティブ サービスの種類

リアクティブ サービスの種類	計画
・ アドバイザリー サポート: 特定のマイクロソフト テクノロジー要素の最適なセットアップやアプリケーションについて、支援やガイダンスを受けることができます。 アドバイザリー サポートは、ユニファイド エンタープライズ ファウンデーション サービスに含まれている特典であり、お客様がシンプルなシナリオで特定の技術的な質問を効率的に解決できるよう支援します。簡潔に回答するためのガイダンス、文書化されたベスト プラクティスへのアクセス、実装または構成に関連した一般的な製品ドキュメントの提供に焦点を当てています。 アドバイザリー サポートでは、エラーの解決、トラブルシューティング、または障害対応支援シナリオは対象外となります。 アドバイザリー サポートには、アーキテクチャ設計、ソリューションの開発、目的に応じたカスタマイズは含まれていないことを理解することが重要です。本サービスは、規範的なサポート技術情報の記事と合わせて、メール、チャットまたは電話により、合理的かつ最善の努力で提供されます。 アドバイザリー サポートは、インシデントごとに最大 6 時間に制限されています。	✓
・ 問題解決サポート: 問題解決サポート サービスは、貴社による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支援するように設計されています。 このサービスにアクセスするには、インシデント リクエストを作成する必要があります。インシデントは、電話で開始するか、または Web を介してリクエストを提出することで開始できます。該当するオンライン サービスのサポート ポータルの対象外となるサービスおよび製品のサポート リクエストは、マイクロソフト サービスのオンライン ポータルで管理され、付録 A に規定されている深刻度に従うことを条件とします。 インシデントの重大度は、マイクロソフトにおける対応レベル、初期の見込み応答時間、および貴社の責任を決定します。貴社は、貴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。また、貴社とマイクロソフトの協議のう	✓

リアクティブ サービスの種類	計画
えて、マイクロソフトは適切な深刻度を割り当てます。インシデントの期間中において、ビジネスへの影響に応じて必要な場合には、重大度レベルの変更を要請することができます。 貴社の要請により、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。 「最初の電話連絡から～以内に対応開始」という語は、電話やメールを介した非自動的な最初の連絡であると定義されます。重大度の定義およびマイクロソフトの初期見込み対応時間は、以下のインシデント対応表に記載されています。 *詳細については、付録 A のリアクティブ サポート インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。	
・ リアクティブ サポート管理: マイクロソフトのリアクティブ サポート管理では、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。すべてのサポート リクエストに対するリアクティブ サポート管理には、サクセス管理サービスが使用されます インシデントの深刻度に関する詳細については、付録 A のインシデント対応表をご覧ください。深刻度 C のインシデントの場合、営業時間内の顧客の要請に応じて、本サービスを提供します。深刻度 1 および深刻度 A のインシデントの場合、エンハンスド エスカレーション プロセスが開始され、自動的に実行されます。 リアクティブ サポート管理時間を追加購入することで、対応時間を営業時間外にまで拡大することができます。	✓
・ 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、単一の問題、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。貴社は、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。根本原因分析は一定のマイクロソフト テクノロジーに対してのみ利用可能で、追加料金が発生する場合があります。	+
・ リアクティブ サポート管理アドオン: 追加時間を購入して、リアクティブ サポート管理を受けることができます。マイクロソフトのスタッフはリモートで業務を行い、書面で合意されたタイムゾーンの営業時間内にサービスを提供します。このサービスは英語で提供されますが、利用可能な場合は貴社で使用されている言語で提供することも可能です。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。	+

✓ - 貴社のファウンデーション サービスの一部として含まれます。
+ - 購入可能な追加サービスです。

サクセス管理サービス

表 10-サクセス管理サービス

サクセス管理サービス	計画
● サクセス管理サービス: このサービスは、本書または貴社の個別契約に別途規定されている場合を除き、貴社の契約に含まれるものです。サクセス管理サービスは、デジタル方式およびまたは所定のカスタマー サクセス アカウント マネージャーによって提供されます。これらのスタッフは、リモートでまたは貴社の所在地でオンサイトで業務を行う場合があります。 * サクセス管理サービスと成果の詳細については、付録 B をご覧ください。 ✓ - 貴社のファウンデーション サービスの一部として含まれます。 + - 購入可能な追加サービスです。	✓

2.4 ミッション クリティカル サービス

ファウンデーション サービス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、以下のミッション クリティカル サービスをオプションとして購入できます。 ミッション クリティカル サービスは、追加料金を支払うことで利用でき、以下にその旨が示されている場合、貴社の個別契約に基づく別紙に定義されます。

表11 - ミッション クリティカル サービス

サービス	計画
● Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービス (「Azure プラットフォーム対応 MCS」) と Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービス Plus (「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus」、旧称「Azure Engineering Direct (AED)」): 概要と適用範囲 Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービス (以下「Azure プラットフォーム対応 MCS」といいます)、と Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービス Plus (以下「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus」といいます) は、Azure サービス エンジニアリング チームへの優先的な直接アクセスが含まれる、お客様の Microsoft Azure 実稼働環境向けに拡張サポートを提供します。 Azure プラットフォーム対応 MCS と Azure プラットフォーム対応 MCS Plus の目標は、の目標は、Azure プラットフォーム対応 MCS チームの強力な技術スキルセット、お客様に関する深い知識、および Azure のコア エンジニアリング組織と契約する能力を通じて、登録された Azure サービスの価値実現までの時間を短縮することです。これにより、Azure プラットフォーム対応 MCS と Azure プラットフォーム対応 Plus はエンジニアリング内でお客様を擁護し、お客様の技術的なビジネス ニーズをより良く満たすために、カスタマイズされたエクスペリエンスを提供できます。 この拡張サービスは、Microsoft Azure 製品およびクラウド サービス サブスクリプションのうち、お客様が有効なライセンスを取得したか、一般的に入手可能であって、i) ライセンス加入および契約に基づき、別紙 A に記載するとおり、ii) 本個別契約の有効期間中、お客様またはお客様の関連会社が購入したすべてのもの（これらは本個別契約の別紙 A に記載されています）に対してのみ提供します。当該製品およびサブスクリプションには、サポート開始日時点においてお客様の関連会社でな	+

サービス	計画
い者が購入していた製品およびサブスクリプション(「登録サブスクリプション」)は含まれません。 この拡張サポート サービスに関するマイクロソフト ユニファイド料金は、段階的料金体系に基づき、また個別契約の付録 A に明記されている、お客様の有効なライセンス許諾を受け、市販され、一般的に利用可能な Microsoft Azure 製品、および Azure クラウドサービスのサブスクリプションに対して、毎年の合計金額(総称して「評価製品支出」といいます)を考慮に入れて、お客様の個別契約に記載するサポート期間中のお客様のマイクロソフト ユニファイド Azure プラットフォーム対応 ミッションクリティカル サービス料金を計算します。 契約締結時に、ある顧客の評価製品支出が 60,000,000 ドル以上である場合、または当該顧客が個別契約に詳述されている拡張機能の下限価格を支払うことを選択した場合、全契約期間中、「すべての Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客に提供される機能」と「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 機能」の条項に記載されているすべての機能を利用することができます(以下当該顧客を「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客」といいます)。上記に該当しない他のすべての顧客は、「すべての Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客に提供される機能」に記載されている機能のみを利用することができます。 対象範囲内のオンボーディングと製品 Azure プラットフォーム対応 MCS は、個別契約の最初の 60 日間、顧客および顧客のカスタマーサクセスアカウントマネージャー(CSAM)と協力して、顧客の登録サブスクリプションをオンボードします。最初の顧客インテークドキュメントは、オンボーディングとディスカバリーを予定どおり開始し、顧客が、以下に規定されているリアクティブな Azure プラットフォーム対応 MCS 機能(「ファストエクスパートレスポンス」および「エンハンストインシデントマネジメント」)を受け取ることができるよう、契約締結から 14 日以内に、顧客に割り当てられた CSAM と連携し、顧客がすべて記入する必要があります。 そうしない場合、最初の 60 日間のアクティビティは、お客様のビジネス上および技術上のニーズに関する知識を身に着けるためのオンボーディングとディスカバリーに限定されます。Azure プラットフォーム対応 MCS チームがお客様の目標、ビジネス、プロジェクトおよび環境に関する知識を身に着けるために、お客様は、要請に応じて文書を提供し、契約期間の最初の 60 日間は、オンボーディング活動に参加しなければなりません。 この拡張サポート サービスの対象範囲外のテクノロジーには、US Gov Clouds、Azure China Cloud、Azure Media Services、Azure Stack、Azure Billing、Azure Maps、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、M365 用テストベース、Microsoft Mesh が含まれますが、これらに限定されません。 Azure プラットフォーム対応 MCS と Azure プラットフォーム対応 MCS Plus のすべての顧客に提供される機能: アクセラレーテッドインシデント解決: この機能の目標は、顧客の Azure インシデントの問題解決にかかる時間を短縮し、カスタマーエクスペリエンスを向上するこ	

サービス	計画
とです。Azure プラットフォーム対応 MCS は、修理に優先順位を付け、適応を加速するために、プロダクト エンジニアリング部門とともに差し迫った顧客のニーズに対応し、一助となることです。 <u>ファスト エキスパート レスポンス。</u>この機能は、クリティカル シチュエーション インシデントを迅速に送り、クラウド サービスの専門知識を持つ Azure プラットフォーム対応 MCS サポート エンジニアによる速やかな対応および優先順位付けと、軽減までの時間の短縮に焦点を当てた処理を実現することで、顧客の Microsoft Azure コンポーネントに対するリアクティブ サポートを迅速化します。これらのエンジニアは、顧客の登録サブスクリプションに影響するインシデントを解決するために、追加の技術リソースが必要かどうかを評価・判断し、必要に応じて Azure プラットフォーム対応 MCS エンジニアリング リソースに速やかにエスカレーションし、また、必要に応じて製品グループ内の適切なサービス エンジニアリング チームを追加関与させて、インシデントに対して迅速な支援を提供します。顧客深刻度が B と C のインシデントもまた、Azure プラットフォーム対応 MCS サポート エンジニアに直接送られ、Azure エキスパートによるより迅速な解決を実現します。これらのサービスを受けるには、顧客は、適切なクラウド ポータル、電話、チャットを通じて、問題解決サポート (PRS) インシデントを提出する必要があります。深刻度の定義と顧客の Azure コンポーネントに対する問題解決サポートの応答時間については、付録 A の表をご覧ください。この時間は、ファウンデーション サービス サポートの見積もり応答時間より優先します。 <u>エンハンスト クライシス マネジメント。</u>エンハンスト インシデント マネジメント サービスは、すべての深刻度 1 または深刻度 A の Azure プラットフォーム対応 MCS 問題解決サポート リクエストに対して年中無休体制でご利用いただけます。これらのリソースは、技術的な解決リソースに加えて割り当てられ、適時の解決と質の高いサポート提供を促進するために、すべての Azure プラットフォーム対応 MCS 顧客のクリティカル シチュエーションのサポート インシデントを監視する責任を負います。エンハンスト インシデント マネジメント チームのスタッフは、ステータスおよびエスカレーションの更新と活動計画を頻繁に提供することにより、継続的な進展を保証します。 <u>エンジニアリング主導の危機管理。</u>Azure プラットフォーム対応 MCS サポート エンジニアが Azure プラットフォーム対応 MCS エンジニアリング チームにインシデントを直接エスカレーションする場合、チームのスタッフが無休体制で対応し、軽減までの時間を短縮します。Azure プラットフォーム対応 MCS は Azure サービス チームと連携して、対象分野の専門家を迅速に関与させ、エンハンスト インシデント マネジメント チームのスタッフと調整を図り、お客様に最新の危機コミュニケーション・管理を提供します。Azure プラットフォーム対応 MCS サポート エンジニアは Azure プラットフォーム対応 MCS 契約の範囲内のインシデントを Azure プラットフォーム対応 MCS にエスカレーションできます。 <u>Azure エンジニアリングにおけるアドボケイト。</u>Azure プラットフォーム対応 MCS は、お客様のクラウド運用チームと連携し、登録サブスクリプション内のプロジェクトにおいてプラスの成果を推進します。これは、Azure 上のフットプリントを理解することにより、お客様の阻害要因を取り除き、軽減までの時間を短縮します。	

サービス	計画
<u>問題管理のオーケストレーション。</u> Azure プラットフォーム対応 MCS は、お客様や Azure サービス チームと協力して、クローズド ループ エクスペリエンスを目標に、お客様のインフラストラクチャの回復力と Azure プラットフォームの安定性を向上させる対象を絞った修理アイテムを通じて、重要なおお客様のインシデントの繰り返しを防止します。 Azure プラットフォーム対応 MCS は、上記の根本原因分析 (RCA) サービスを拡張します。インシデントのクローズより 7 暦日前までに明示的に要請された場合、Azure プラットフォーム対応 MCS は、単一のインシデントの潜在的な原因、または他のお客様に影響を与えないお客様の製品およびクラウド サブスクリプションに限定された一連の関連する問題の構造化分析を実施します。お客様は、マイクロソフトのチームと連携して、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。RCA は、実稼働に影響を与える深刻度 1 と深刻度 A のインシデントについて、お客様の調整された Azure プラットフォーム対応 MCS エンジニアを通じて、要請があった場合に限り利用することができます。RCA は、要請またはインシデント軽減のうち、いずれか遅く到来する日から 10 営業日以内に提供されます。 ビジネス成果の加速: これらのアクティビティは、Azure エコシステム全体でのお客様のビジネス目標を推進し、投資利益率 (ROI) の向上を目標に、お客様の価値実現の迅速化を支援します。 <u>積極的なサービス改善計画の提供。</u> Azure プラットフォーム対応 MCS は、Azure サービス チームと連携して、新しい傾向を分析することにより、お客様と協力して、現在のお客様の課題に対処します。この分析は、お客様のソリューションの回復力、セキュリティ、パフォーマンス、コスト最適化など、さまざまな分野に焦点を当てることができ、お客様が実装すべき推奨事項が得られる可能性があります。また、分析で焦点に当てた事項に応じて適宜、インシデント ドリル、リスクの高いインフラストラクチャの軽減、および実稼働前テストのサポートなどの業務が含まれる場合もあります。12 か月間に 2 つのサービス改善計画 (SIP) をリクエストできます。 <u>お客様の重要な Azure 導入プロジェクトに対するサポート。</u> Azure プラットフォーム対応 MCS は、マイクロソフトの他の顧客調整機能や Azure エンジニアリング チームと連携して、すべての登録サブスクリプションの価値実現を加速し、かつ適切な Azure の対象分野の専門家の関与時間を最小限に抑え、可能な限りエンジニアリングの阻害要因を排除し、エスカレーションされたインシデントの軽減に要する時間を短縮することにより、お客様の重要なプロジェクトが、計画どおりに開始されるようにします。 <u>Azure デリバリー チーム全体で実用的な洞察を推進し、お客様に関する知識と専門性を深める。</u> すべての登録サブスクリプション全体において、Azure プラットフォーム対応 MCS は、すべての登録サブスクリプション全体において、Azure サポート デリバリー チームとプロダクト チームにお客様のビジネス ニーズや技術ニーズについての教育を行い、お客様のビジネス要件を満たし、インシデントの迅速な軽減を推進し、お客様の Azure サポート エクスペリエンス全体を向上させることを目標に、エクスペリエンスをカスタマイズできるようにします。	

サービス	計画
<u>お客様による助言の提供。</u>マイクロソフトは、複数のコミュニケーション チャンネルを通じて、お客様の組織が Azure の機能およびサービスの進化に関する意見を提起するために利用できる機会を設けます。受け取った意見は、マイクロソフトのサービス エンジニアリング 責任者に直接提示されます。Azure カスタマー エクスペリエンス (CXP) チームは、意見提起の機会を調整します。Azure プラットフォーム対応 MCS サービスのアクティベーション後、CXP チームは、コミュニケーション チャンネル確立のため、担当のカスタマー サクセス アカウント マネージャーを通じてお客様の組織との話し合いの場を設けます。 Azure プラットフォーム対応 MCS Plus の機能: これらの機能は、上記で定義した Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客に限定されます。この定義に該当し、顧客の個別契約にそのように指定されている顧客のみが、この機能を受け取る権利も与えられます。 <u>プラットフォーム モニタリング:</u> Azure プラットフォーム対応 MCS は、お客様の Azure フットプリントと 30 の Azure サービスからの内部利用統計情報に関する知識を活用して、容量、パフォーマンス (レイテンシーなど)、接続性 (承認エラーなど)、または可用性に関連する特定のしきい値を持つモニターを設定します。一部の Azure サービスは除外される場合があります。お客様は、オンボーディング中に、カスタマー サクセス アカウント マネージャー (CSAM) または Azure プラットフォーム対応 MCS Plus チームに対して対象サービスのリストをリクエストすることができます。Azure プラットフォーム対応 MCS Plus は、相互に合意した最大 7 つの「監視シナリオ」を対象とします。監視シナリオは、特定のアクションを推進する Azure リソース一式として定義されます。モニターおよび設定されたしきい値は、Microsoft Azure の秘密の利用統計情報を活用します。お客様と共有されることも、お客様に対して公開されることもありません。これらのシナリオは、Azure プラットフォーム対応 MCS の 60 日間のオンボーディング期間中に定義されます。お客様は、合意締結後 30 日以内に定義プロセスに全面的に参加し、要求されたすべての資料を提供しなければなりません。モニターは、オンボーディング期間の終了から 30 日以内にテストの準備が整っているものとします。モニターのテストが完了し、マイクロソフトがお客様にモニターが稼働していることを示した後、Azure プラットフォーム対応 MCS Plus は無休体制で対応し、マイクロソフトが設定したしきい値に基づいてトリガーされたモニターを、登載された「エンジニアリング主導の危機管理」(上記で定義) 機能でトリアーজします。お客様が、特定された問題に関して、サポート ケースを作成していない場合、Azure プラットフォーム対応 MCS Plus チームは、軽減の取り組みを促進するためにサポート ケースを作成するようお客様に要請します。 <u>プラットフォームの停止処理:</u> Azure が宣言する停止の間 (複数の顧客に影響を与える停止と定義され、Azure ポータルで停止と宣言される)、Azure プラットフォーム対応 MCS Plus は、調整された通信を事前に特定された顧客の連絡先に提供し、逐次状況を報告し、停止が顧客にどのように影響を及ぼすかが判明次第、その詳細を提供します。お客様の要求に応じて、Azure プラットフォーム対応 MCS Plus は、お客様と協力して、必要に応じて別のアベイラビリティ ゾーンにフェールオーバーするなど、自己軽減に取り組みます。	

サービス	計画
<u>エンジニアリング主導の危機管理のための Global Know-Me サポート</u>: 上記条で定義された「エンジニアリング主導の危機管理」機能をお客様に合わせて調整し、グローバルな対象範囲を拡大することにより、通常の営業時間外に、よりカスタマイズされ、一貫したエクスペリエンスが実現します。この拡張されたエクスペリエンスは、適宜他の機能にも拡大適用することができます。「Know-me」は、インシデント軽減の迅速化を促進し、かつお客様の全体的な Azure サポート エクスペリエンスを改善することを目指し、お客様のビジネス的背景と環境に関する知識として定義されます。 前提条件 顧客の個別契約に規定されている前提条件に加え、マイクロソフトによるサービスの提供は、以下の前提条件に基づくものとします。 ○ マイクロソフトが Azure プラットフォーム対応 MCS と Azure プラットフォーム対応 MCS Plus サービスを提供するためには、顧客の協力および積極的な参加、ならびに割り当てられた責任事項の迅速な完了が必要です。 サービスの機能および提供 ○ すべての機能は英語でのみご利用いただけます。許可された地域別のサービスの実施は制限されておらず、市民権が必要であり、許可された実施リソースを利用することができます。 ○ 書面で別段の合意がない限り、サービス提供はリモートで行われます。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、マイクロソフトはお客様に合理的な交通費および宿泊費を請求するものとします。 サービスの制限事項と例外 ○ インシデントが、顧客の組織に限定されず、Azure 環境のより広範囲な他の部分にも影響を与えている場合、サービス エンジニアリング リソースは、サービス復元を優先させることができません。 ○ Azure プラットフォーム対応 MCS と Azure プラットフォーム対応 MCS Plus の対象範囲は、オンプレミス テクノロジ、ユーザー デバイス、マイクロソフト クライアント ソフトウェア、または ID および認証テクノロジには適用されません。 サービスのコンプライアンスおよび対象範囲 ○ 顧客が、規定されている Azure プラットフォーム対応 MCS または Azure プラットフォーム対応 MCS Plus サービスを受ける権利は、個別契約および本サービスの規定の条件に従うことを条件とします。 ○ Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus サービスは、お客様による登録サブスクリプションの利用をサポートすることを目的としています。マイクロソフトは、お客様の内部業務目的に限り、本サービスを提供します。マイクロソフトは、お客様の顧客に本サービスを提供しません。	

サービス	計画
マイクロソフト以外のコード、またはマイクロソフト、顧客もしくは第三者ベンダーがカスタマイズしたコードについては、AED によるサポートの対象外となります。	
● Azure ワークロード対応ミッションクリティカル サービス、Azure ワークロード対応ミッションクリティカル サービス Plus、および Azure ワークロードコンパニオン対応ミッションクリティカル サービス: 個別契約に規定されている、お客様のミッションクリティカルアプリケーションまたは稼働中の一連のアプリケーションを構成する Microsoft Azure サービスに対して拡張サポート サービスを提供します。これらのサービスは、追加料金を支払うことで利用でき、貴社の個別契約に基づく関連別紙に定義されることがあります。 Azure ワークロードコンパニオン対応ミッションクリティカル サービスは、Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus サービスに加えて購入する場合にのみ購入できます。	+
● Azure イベント対応ミッションクリティカル サービス (「Azure イベント対応 MCS」) と Azure イベント対応ミッションクリティカル サービス Plus (「Azure イベント対応 MCS Plus」、旧称「Microsoft Azure Event Management (AEM)」): 概要 Azure イベント対応ミッションクリティカル サービス (以下「Azure イベント対応 MCS」といいます) は、顧客の重大なビジネス イベント計画に際して、強化されたサポートを提供します。MCS for Azure イベントチームは、これらのイベントの成功を確実にするために設計された、実績のあるプロセスに従います。イベントシナリオに合わせた包括的な回復力に関するガイダンスと、計画から実行までの専任による強化サポートを組み合わせることで、顧客はビジネスに不可欠な活動を自信を持って遂行することができます。 Azure イベント対応 MCS チームは、重要なイベントの事前、開催中、事後にわたって顧客と連携し、潜在的なリスクを事前に特定します。イベント期間中は 24 時間 365 日のサポートを提供し、イベント終了後はすべての問題が完全に解決されるよう徹底します。重要なビジネス イベントには、Azure イベント対応 MCS サービスに基づき、週末および祝日を含む連続した 3 日から 20 日間のイベント対応期間が提供されます。 柔軟なスケジュール設定が必要なイベントには、Azure イベント対応 MCS Plus サービスが適用され、3 日から 60 日間のカレンダー日数 (連続または非連続) で対応します。 対応範囲 すべてのイベント サービスは、オンボーディング時に定義された単一の「イベントシナリオ」のサポートに限定されます。イベントシナリオの変更には、マイクロソフトによる事前審査と承認が必要となり、大幅な変更が認められた場合には、オンボーディング時に実施される再評価を含む追加費用が発生する可能性があります。	+

サービス	計画
「イベント シナリオ」とは、特定の Azure サブスクリプションおよびリソース グループ内で、定義されたプロセスまたはビジネス成果 (例: 移行、製品リリース、本番環境移行、予測可能な高負荷、その他の重要なビジネス活動) をサポートする、独立した Azure サービスのセットを意味します。イベントの範囲はオンボーディング フェーズで設定されます。 イベント サービスは、定義された範囲のしきい値 (サブスクリプションやリソースを含む) 内で提供され、回復力、パフォーマンス、信頼性の確保を支援します。顧客の要件がこれらのしきい値を超える場合、追加の Azure イベント対応 MCS 回復力サービスのご購入が必要となる場合があります。Azure イベント対応 MCS Plus の場合、同一のイベント シナリオ内であれば、カバー日数を非連続にスケジュールすることが可能です。 すべての Azure イベント対応 MCS および Azure イベント対応 MCS Plus の顧客に提供される機能: 回復力サービス: オンボーディング フェーズの一環として、Azure イベント対応 MCS チームは顧客のイベント シナリオをレビューし、稼働時間と安定性に影響を与える可能性のある潜在的な問題やリスクを特定するとともに、顧客の Azure 環境の容量および回復力リスク分析を実施します。このレビュー期間中、チームは特定されたリスクを文書にて顧客と共有します。 イベント終了後、対象期間中にオープンされたケースについて事後要約を提出し、影響を受けた全ケースが完全に解決されたことを確認します。 迅速問題解決サービス: イベント対象期間中、Azure イベント対応 MCS チームは 24 時間 365 日体制で専任サポートを提供します。 Azure イベント対応ミッションクリティカルサービスでは、イベントサポート期間中、24 時間 365 日の Teams チャットブリッジを提供し、定義されたイベント対応期間を通じて直接かつ継続的なコミュニケーションを確保します。 迅速問題解決サービスは、MCS for Azure Events または MCS for Azure Events Plus を対象に、最低 3 日間の期間で 1 日ごとに提供されます。 事後対応シナリオにおいては、対象サブスクリプションのサポート ケースを Azure ポータルから作成してご依頼ください。 *詳細については、付録 A の Azure イベント対応ミッションクリティカルサービスの深刻度の種類のチャートをご覧ください。 Azure イベント対応 MCS Plus の機能: <u>指定イベント技術顧客担当リード:</u> Plus サービスを通じて提供されるすべてのイベントのエンドツーエンドの技術調整を担当し、オンボーディングから実行までの回復力サービスのシームレスな提供を保証します。	

サービス	計画
<u>イベント固有のサービス改善計画</u>: Azure イベント対応ミッション クリティカル サービス (MCS) Plus 契約の定義範囲と期間全体における分析、推奨事項、アクション、および結果の包括的な概要を提供します。 <u>柔軟な期間オプション</u>: 最大 60 日間 (連続または非連続) の柔軟なイベント サポートを提供し、顧客のニーズにシームレスに合致するスケジュール設定により、カスタマイズされた高インパクトな体験を実現します。 オンボーディング Azure イベント対応 MCS は、顧客および割り当てられたカスタマーサクセスアカウント マネージャー (CSAM) と連携し、定義されたイベントシナリオのレビュー、初期の回復力リスク分析のスケジュール設定、イベント提供の次のステップの確認を行います。 導入を成功させるためには、顧客は、指名された CSAM と連携して、初期導入に関する書類をすべて記入する必要があります。 サービスの制限事項と例外 Azure イベント対応 MCS は、スタッフの稼働状況によって左右されます。Azure イベント対応 MCS サポートは、マイクロソフトが別段に同意する場合を除き、あらかじめ予定され、イベント開始日の 6 暦週前までに書面で確認された重大なビジネス イベントにのみ提供されます。マイクロソフトは、所定の通知期間を満たさないイベントの受諾に同意した場合、提供される回復力サービスの範囲を、その裁量により調整することがあります。Azure イベント対応 MCS は、顧客が Azure イベント対応 MCS 提供期間を通じて十分なリソースまたは対応を提供できない場合、キャンセルされることがあります。 Azure イベント対応 MCS は、Azure パブリッククラウドにソリューションがある顧客のみが利用できます。Azure イベント対応 MCS は、Azure Government 環境またはソブリンクラウド環境を使用する顧客には利用できません。Azure イベント対応 MCS サポートは、シチズンアライアンスサポート国の国民または居住者のみに提供するための特殊なアクセス制限要件を満たすことはできません。Azure イベント対応 MCS の配信は英語でのみ提供され、現地言語のサポートサービスは提供していません。 この拡張サポートサービスの対象範囲外のテクノロジーには、M365、D365、Microsoft Fabric、Azure Stack、Azure Billing、Azure Maps、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、M365 用テストベース、Microsoft Mesh が含まれますが、これらに限定されません。	
Microsoft セキュリティクラウド対応ミッション クリティカル サービス (セキュリティクラウド対応 MCS): セキュリティクラウド対応 MCS は、セキュリティエンジニアリングチームへの優先的な直接アクセスなど、顧客のマイクロソフトのセキュリティポートフォリオのサポートを強化するサービスです。Security Cloud 対応 MCS の目標は、Microsoft Entra、Microsoft Intune、Microsoft Purview、Microsoft Defender、Microsoft Sentinel、Security Copilot など、顧客が登録しているセキュリティ製品の価値実現	+

サービス	計画
までの時間を加速することです。今後さらなるセキュリティ製品が組み込まれる予定です。 Security Cloud 対応 MCS チームの強力な技術スキルセット、顧客に関する深い知識、およびコア セキュリティ エンジニアリング組織と契約する能力を通じて、顧客は、マイクロソフトのセキュリティ製品を展開する際またはビジネスに影響をもたらすイベントに備える際に専門知識を提供する担当のセキュリティ エンジニアと継続的な関係を持ちます。 このサービスは、特定のテナントに登録されているセキュリティ ワークロードで利用でき、顧客の個別契約に基づく別紙に定義されます。 *詳細については、付録 A の Microsoft セキュリティ クラウド対応ミッション クリティカル サービス インシデントの深刻度の種類のチャートをご覧ください。	
● Microsoft 365 対応ミッション クリティカル サービス (M365 対応 MCS): 本個別契約で規定されている通り、顧客のテナントまたは複数テナントの本番環境で使用される Microsoft 365 製品およびサービスに対して、強化されたサポート サービスを提供します。これらのサービスは追加料金が必要であり、個別契約で参照されている対応する別紙にて詳細が規定されています。	+
● マイクロソフト サイバーセキュリティ インシデント対応 (MSCIR): サイバー攻撃の範囲を評価し、回復力を強化し、潜在的なサイバー攻撃から保護するためのグローバルな調査とガイダンスを提供します。これらのサービスは、標的型サイバー攻撃のリスクの低減とセキュリティ危機による損害のさらなる軽減を支援するものです。 MSCIR は、ファウンダーショナル サービスの一部として含まれないため、既存のユニファイド サポート 契約の別個のアドオンとして購入する必要があります。 インシデント発生時、マイクロソフトは、顧客と連携し、サイバー攻撃に対処および管理するための特定の対象範囲を定義します。特定の緊急状況下において、顧客は、MSCIR サービスを購入する前、または MSCIR サービスの対象範囲を定義する前に、マイクロソフトに対し MSCIR サービス提供の開始を要求し、許可できます (以下「MSCIR 契約」といいます)。 別段の定めがあっても、顧客は、MSCIR 契約の前にマイクロソフトによる作業開始を承認した場合、(a) MSCIR 契約を締結するために合理的に必要なすべての措置を可能な限り迅速に講じることに同意し、(b) MSCIR 契約の締結前に提供されたサービスについて、引き続きマイクロソフトが請求するとおり支払を行う全責任を負い、かつ支払を行うことに同意し、(c) マイクロソフトが、署名前に発生した許可された作業に伴う作為または不作為について一切責任を負わないことに同意し、顧客が関連するすべてのリスクを引き受けることに同意します。MSCIR サービスに関する追加情報 (価格設定や業務範囲など) またはプロアクティブなサービスに関する情報は、カスタマー サクセス アカウント マネージャー (CSAM) から入手できます。 MSCIR は、追加料金を支払うことで利用でき、貴社の個別契約に基づく別紙に定義されます。	+

サービス	計画
GitHub 対応ミッションクリティカル サービス (GitHub 対応 MCS); 旧称 GitHub Engineering Direct (GHED): 顧客向けに優先的な GitHub サポートへのアクセス、より迅速な対応、および専任の GitHub カスタマー リライアビリティ エンジニア (CRE) のサポートを提供します。CRE は顧客の GitHub 体験を向上させ、GitHub の技術的な問題を管理しながら、顧客の GitHub 製品の利用状況を深く理解することで、個別最適化された提案を行う体制を整えます。GitHub 対応 MCS には、強化されたヘルス チェックも含まれており、プロアクティブなインサイト、パフォーマンス最適化、ベスト プラクティス、リスク軽減を提供します。GitHub 対応 MCS は追加料金で利用可能です。提供されるサービス内容は、個別契約で参照される対応する別紙に定義されています。	+
ミッション クリティカル向けサポート: 個別契約に規定されている、顧客のミッション 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 ソリューションは、貴社のビジネス オペレーションに不可欠なアプリケーション、プロセスまたはコンポーネントです。このサービスは、サポート サービスの包括的な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、貴社の個別契約に基づく別紙に定義されています。	+

2.5 エンハンスド ソリューション

ファウンデーション サービス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 ソリューションをオプションとして購入できます。 エンハンスド ソリューションは、追加料金を支払うことで利用でき、貴社の個別契約に基づく別紙に定義されることがあります。

表 12 - エンハンスド ソリューションの種類

サービス	計画
指定エンジニアリング (DE): これらの厳選されたアウトカムドリブン (成果指向) のソリューションは、マイクロソフトが推奨する慣行および原則に基づき、貴社の価値実現までの時間を短縮します。リードエキスパートは、貴社チームと密接に協力して、必要に応じて他のマイクロソフトの専門家を活用することで、深い技術ガイダンスを提供し、マイクロソフト ソリューションの展開および/または最適化を支援します。本サービスは、評価および計画から、スキル向上および設計、さらには構成および実装に至るまでの範囲にわたります。 サービス固有の前提条件および制限事項 - DE 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 09:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) にご利用いただけます。	+

サービス	計画
○ DE サービスは、貴社が選択し、貴社の個別契約に規定されている特定のマイクロソフト製品およびテクノロジーに対応します。 ○ DE サービスは、貴社の個別契約に規定されている単一のサポート提供地に対して提供されます。 ○ DE サービスは、オンサイトによるサービス提供について事前に書面で合意されていない限り、リモートで提供されます。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関連費用が貴社に請求されます。 ● 強化された指定エンジニアリング (EDE): マイクロソフトのカスタム サービスは、シナリオが複雑な顧客に対して、高度で継続的な技術エンゲージメントを提供します。このサービスの対象範囲は、貴社の環境やソリューションに関する知識を深め、貴社のビジネス目標 (ワークロードの最適化、導入、またはサポータビリティを含みますがこれらに限定されません) をサポートする指定エンジニアを提供することにより、貴社のニーズを満たし、成果を達成することです。EDE 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できます。 時間数として購入した場合、EDE サービスの時間数は、その時点で利用されサービスが実施された時間に応じて、貴社が購入した総時間数から差し引かれます。事前定義された EDE サービスは、貴社の環境に合わせて調整され、貴社が目的とする成果の実現を支援します。これらのサービスには、あらかじめ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ます。 EDE サービスでは、以下の領域に重点を置いています。 ○ パフォーマンス最適化のため、貴社の現在および将来のビジネス要件および貴社の 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し、貴社と共有すること。 ○ 貴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貴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。 ○ 貴社の 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貴社のマイクロソフト テクノロジーのシステム可用性を向上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究明を支援し、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。 EDE 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。マルチカントリーの顧客は、サービス提	

サービス	計画
供計画を立てる前に、契約を締結する場所 EDE を割り当てる必要があります。 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。 ○ EDE 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 09:00 ~ 17:30 (日本の標準時間)) に利用することができます。 ○ EDE サービスは、貴社が選択し、貴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。 ○ EDE サービスは、貴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。 ○ EDE サービスは、事前に書面で別途合意しない限り、リモートで提供されます。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、合理的な交通費と経費が貴社に請求されます。 ● リアクティブ エンハンスト指定エンジニアリング (REDE): リアクティブ エンハンスト指定エンジニアリング (REDE): 貴社が選択し、個別契約に記名された特定のマイクロソフト製品およびオンライン サービスに沿った、リアクティブ サポート インシデントの迅速な解決に焦点を当てた、高度かつ継続的な技術契約。REDE サービスは、貴社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンライン サービスの使用に関する深い知識を身に付けた指定エンジニアによって提供されます。REDE 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、貴社が購入した総時間数から差し引かれます。 REDE サービスの重点領域は、以下のとおりです。 ○ 初回ミーティングを開催し、優先事項と推奨事項について話し合うこと。このミーティングの結果をサービス提供計画に文書化すること。 ○ 深刻度 1 および深刻度 A のサポート インシデントの解決に参加すること。 ○ 要請に応じて、その他の深刻度のサポート インシデントの解決に参加すること。 ○ 貴社のサクセス管理サービス、サービス実施管理およびリアクティブ サポート管理のスタッフ、ならびに貴社のサポート インシデント活動に関与するその他のマイクロソフトのスタッフと連携して、効率的かつ効果的なリアクティブ サポート インシデントの解決および将来のインシデント予防計画の作成を促進すること。 リアクティブ サービス マイクロソフトのエンジニアは、貴社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンライン サービスの使用に関する深い知識を開発および維持します。当該知識は、サポート インシデントの解決に関連する活動において活用されます。 マイクロソフトのエンジニアは、マイクロソフトのテクニカル サポート エンジニアに、貴社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンライン サービスの使用状況に関する情報を提供します。また、高度なトラブルシューティングとデバッグの専門知識を提供し、迅速なサポート インシデントの解決を促進します。関連するマ	

サービス	計画
マイクロソフト製品およびオンライン サービスが利用可能な場合、マイクロソフトのエンジニアは事業に重大な影響が及ぶインシデントについて根本原因分析を実施し、今後同様の問題を軽減する方法について推奨事項を提示します。さらに、REDE エンジニアは必要に応じて追加の技術リソースを導入することができます。 プロアクティブ サービス マイクロソフトのエンジニアは、アップタイムを改善し、かつ重大なビジネス機能の中断を軽減する機会を特定するために、プロアクティブ サポート サービス (サポートバリエーション 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し、貴社と共有します。要請に応じて、REDE エンジニアは、合意済みのプロアクティブ サービスを実行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 貴社は、REDE サービスを受けるために、ユニファイド サポート 契約を締結し、維持する必要があります。貴社のユニファイド 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、REDE サービスは同日をもって解除されます。REDE エンジニアは、サポート インシデントの解決を担当するマイクロソフトの技術解決リソースに加えて割り当てられます。 REDE 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 09:00 ～ 17:30 (日本の標準時間)) に利用することができます。REDE サービスは、個別契約に明記されているとおり、当該サービスが購入された指定のサポート場所に提供されます。REDE サービスは、事前に書面で別途合意しない限り、リモートで提供されます。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、合理的な交通費と経費が貴社に請求されます。 REDE サービスは、貴社が権利を有する他のマイクロソフト サポート オファーを通じて適用されるリアクティブ サポート インシデントの応答時間を変更することはありません。 貴社の責任 REDE サービスの便益を最適化するには、以下の義務を履行する必要があります。貴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、またはサービスの履行が妨げられることがあります。 ○ 貴社の環境におけるマイクロソフト製品およびオンライン サービスの使用に関する知識を深めるために、必要に応じて、オリエンテーション、トレーニング、ドキュメント、およびその他のコミュニケーションを REDE エンジニアに提供すること。 ○ サポート インシデント リクエストを開始し、サポート インシデントの診断と解決に当社とともに積極的に参加すること。 ○ 貴社の環境の管理者として行動すること。 ○ 要求に応じてトラブルシューティング情報を提供すること (デバッグやトレース ログ ファイルなど)。	

サービス	計画
・ ユニファイド エンハンスド レスポンス: ユニファイド エンハンスド レスポンス (UER) では、顧客が利用しているマイクロソフトの製品およびクラウドサービスを対象に、すべてのクリティカル シチュエーション インシデント (深刻度 1 または深刻度 A) に対して迅速なリアクティブ サポートとエンハンスド インシデント マネジメントを提供します。 迅速なリアクティブ サポート: ユニファイド エンハンスド レスポンス インシデントの深刻度の定義、応答時間、製品の例外については、付録 A の表をご覧ください。マイクロソフト製品およびクラウドサービスについて UER サポートを受けるには、電話または Web を介してインシデントを提出する必要があります。 エンハンスド インシデント マネジメント: エンハンスド インシデント マネジメント サービスは、すべての深刻度 1 または深刻度 A のインシデントに対して年中無休体制でご利用いただけます。顧客には、顧客のビジネスと環境について把握している、指定されたシニア インシデント マネージャーが割り当てられます。これらのリソースは、問題解決サービスに加えて割り当てられ、適時の解決と質の高いサポート提供を促進するために、すべてのクリティカル シチュエーションのサポート インシデントを監視する責任を負います。指定されたエンハンスド インシデント マネジメント チームのスタッフは、無休体制で電話またはメールを介して顧客に直接連絡することができ、ステータスと活動計画の更新を頻繁に提供することにより、継続的な技術進展を保証します。 深刻度 1 のインシデントについては、エンハンスド インシデント マネジメント チームのメンバーは、要請に応じて、インシデント後処理レビューを行います。このレビューは、顧客、カスタマー サクセス アカウント マネージャー (CSAM)、およびアカウント チームの他のメンバーが関与します。目標は、顧客のビジネスを強化し、将来の停止や問題を防止することです。ミーティング中、エンハンスド インシデント マネジメント チームのメンバーは、成功事例や改善が必要な分野などのインシデント対応の概要を説明します。エンハンスド インシデント マネジメント チームのメンバーは、顧客のカスタマー サクセス アカウント マネージャー (CSAM) と協力して、今後のケースを積極的に軽減し、顧客のソリューションの安定性と回復力を強化するための改善策を提案します。 サクセス管理サービスを実施するための所定の時間数は、オンボーディング活動、エンハンスド インシデント マネジメント チーム メンバーとの四半期ごとのミーティング、および深刻度 1 のインシデント後レビューに含まれています。貴社が付属分を超える追加のサクセス管理サービスの購入を選択した場合、要請に応じて、スタッフの割り当てが可能なときは、マイクロソフトの事前の同意を得て、追加またはより頻繁なミーティングを行うことができます。 顧客がマルチカントリー統合契約を締結している場合、購入する必要がある UER は、ホスト国の場所を対象とするもののみです。エンハンスド ソリューションとして、すべての UER サービスは、ホスト以外の場所およびホストを含む場所にリモートで提供される場合があります。対象となるサクセス管理サービスは、ホストにより割り当てられ、ホストのカスタマー サクセス アカウント マネージャー (CSAM) によって管理されます。 前提条件	+

サービス	計画
顧客のエンハンスト インシデント マネジメント チームが顧客のビジネスと環境に関する知識を身に付けられるよう、顧客は、必要に応じて文書を提供し、契約期間の最初の 60 日間にオンボーディング活動に参加する必要があります。 サービスの制限事項と例外 根本原因分析 (RCA) はユニファイドエンハンスト レスポンスに含まれませんが、顧客の CSAM からリクエストされる場合があります。 顧客は、マイクロソフトのチームと協力して、RCA を完了させるために必要なログ 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。 エンハンスト インシデント マネジメントのスタッフはリモートで業務を行います。エンハンスト インシデント マネジメント サービスは、英語、中国語、日本語で提供されます。 UER サポートは、シチズンアライアンス サポート国の国民または居住者のみに提供するための特殊なアクセス制限要件を満たすことはできません。	
● Azure ラピッド レスポンス: Azure ラピッド レスポンス (ARR) 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 チームを関与させることで、顧客の Microsoft Azure コンポーネントに対し迅速なリアクティブ サポートを提供します。 顧客の 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、顧客は、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。顧客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ラピッド レスポンス サポート エンジニアに直接送られます。インシデントを解決するために標準的な製品サポート プロフェッショナルのリソースが必要となる場合もありますが、ラピッド レスポンス チームは、年中無休でインシデントに対応する一義的な責任を有します。 顧客の Azure コンポーネントに対する問題解決サポートの応答時間については、付録 A の表をご覧ください。この時間は、ファウンダーショナル サービス サポートの見積もり応答時間より優先します。ラピッド レスポンスは、Azure Media Services、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、Azure Communication Services、課金/サブスクリプション管理、M365 のテスト ベース、または Microsoft Mesh には適用されません。 ラピッド レスポンスの購入は、リソースの利用可能状況によって左右されます。利用可能状況の詳細については、顧客のカスタマー サクセス アカウント マネージャーにお問い合わせください。	+

+ - 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。

2.6 ユニファイドクラウド運用

ユニファイドクラウド運用 ユニファイドクラウド運用 (以下「UCO」といいます) は、ソフトウェア開発会社 (以下「SDCs」といいます) の特定の Azure プラットフォームに関するサポート ニーズに対応するためのユニファイドサポート サービスです。UCO は、マイクロソフトが SDCs として指定する顧客に対

して、マイクロソフトの判断で提供されます。UCO が提供および購入された場合、顧客はファウンダーショナルサービスの代わりに UCO を使用するものとします。

UCO は、USSD の付録 B に記載されるサクセス管理サービス、および以下に定義される専門的なプロアクティブ サービスやミッションクリティカル サービスにより、顧客のソフトウェア プラットフォームの急成長かつ大規模なアプリケーションの開発と安定化を可能にする、特定のアドバイザリ ソリューションを提供します。顧客は、マイクロソフトのエンジニアリング チームと連携して複雑な課題に対処し、Microsoft Azure 機能や推奨されるベスト プラクティスとの継続的な整合性を促進することが求められます。マイクロソフトは、貴社の本個別契約に定義される UCO 期間全体を通じて顧客をサポートするための UCD リソースと専門知識を提供し、両当事者の進化するニーズを支援します。

本個別契約に顧客が UCO を購入することが示されている場合、顧客は 本個別契約の付録 A に特定される Azure 以外の製品に対してファウンダーショナル サービスを受けるものとします。本パッケージに含まれるサクセス管理サービスは、顧客が UCO において利用できるサクセス管理サービスの一部として提供され、顧客にすべての製品で最適化されたエクスペリエンスを提供します。顧客は、追加のプロアクティブ サービス、ミッションクリティカル サービス、およびエンハンスドソリューションサポート サービスを購入することを選択できます。

UCO は、個別契約の発効日から最初の 60 日間、顧客および顧客のカスタマーサクセス アカウント マネージャー (CSAM) と協力して、顧客の登録サブスクリプションをオンボードします。最初の顧客インテーク文書は、オンボーディングとディスカバリーを予定どおり開始し、顧客が、本書に規定されるリアクティブな Azure プラットフォーム対応 MCSAP 機能 (「ファスト エキスパート レスポンス」および「エンハンスド インシデント マネジメント」) を受け取ることができるよう、個別契約の締結から 14 日以内に、顧客に割り当てられた CSAM と連携し、顧客がすべて記入する必要があります。

そうしない場合、最初の 60 日間のアクティビティは、顧客のビジネス上および技術上のニーズに関する知識を身に着けるためのオンボーディングとディスカバリーに限定されます。UCO チームが顧客の目標、ビジネス、プロジェクトおよび環境に関する知識を身に着けるために、顧客は、要請に応じて文書を提供し、個別契約の発効日から最初の 60 日間は、オンボーディング アクティビティに参加する必要があります。

UCO の対象範囲外のテクノロジーには、US Gov Clouds、Azure China Cloud、Azure Media Services、Azure Local、Azure Stack、Azure Billing、Azure Maps、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、M365 用テスト ベース、Microsoft Mesh が含まれますが、これらに限定されません。

含まれるサービスは、顧客のビジネスの 3 つの主要な成果を促進することを軸に構成されています。

- **大規模なクラウドサクセス:** すべての Microsoft Azure 製品の運用継続性に関する顧客の成果を促進するように設計されたアクティビティ。これらには以下が含まれますが、これらに限定されるものではありません。
 - **戦略的アーキテクチャ アドバイザリおよび移行加速** サービス。戦略的な顧客が直面する独自の課題を理解するエンジニアリングの特定分野における専門家 (以下「SME」といいます) を通じて、高度およびニッチなユース ケースに対し、顧客に専門的かつきめ細かいガイダンスを提供します。このガイダンスは、マルチテナンシー SaaS や大規模ソリューションなどの主要領域における SME の専門知識に基づいています。特に顧客が他のクラウドから Azure に移行する際の複雑な課題に対処するための、機能パリティに関するガイダンスや、深い専門知識を活かした既存機能のマッピングが含まれます。
 - **拡大および地域拡張の計画とガイダンス。** SME が、顧客のソリューションの将来性を見据えたアーキテクチャに関するガイダンスを提供します。Azure の変化する機能に連動してソリューションを進化させ、顧客の成長ロードマップとの整合性を図ることが目標

です。これには、拡張性、セキュリティ、パフォーマンス、および信頼性の包括的な二次専門レビューが含まれます。

- **容量予測および管理サービス。**地域拡張のためのプロアクティブな容量計画、管理、アシスタンスで顧客の成長に向けた計画の策定をサポートし、顧客のソリューションが Azure 上で効率的に拡張できるようにします。
- **アドバイザー運用サービス:** Azure Marketplace のオンボーディング、共同イノベーション、開発者のベロシティ、Azure の新機能への早期アクセスに関して、顧客を支援するように設計されたアクティビティ。これには、マルチテナントアーキテクチャや迅速な製品発売に合わせてカスタマイズされた合同スプリント計画、プロアクティブな設計レビュー、ガバナンス制御が含まれます。
 - **共同イノベーションおよびエンジニアリング パートナーシップ サービス。**顧客は、Azure エンジニアリング SME と連携し、共同イノベーションに関するサポートを受けます。これにより、製品エンジニアリング スペシャリストの知識を活用して、プラットフォームの品質と機能ロードマップに影響を与え、戦略的インサイトを得て、必要なプラットフォーム改善を推進し、今後の開発を先取りすることが可能になります。これらの SME は、他の顧客の拡張に関する通常の考慮事項にとどまらない、顧客独自のニーズに対処します。
 - **ソリューション改善計画および設計サービス**は、顧客の拡張に向けた取り組みを通じて、エンジニアリング主導の継続的なガイダンスと推奨事項を提供します。ソリューション設計、インシデント発生後の改善、ペレーショナルエクセレンスが対象範囲となります。SME は顧客と協力し、要求に応じて技術に関する高度な質問に回答し、インサイト以外のトラブルシューティングを支援し、サービス間のエンジニアリング オーケストレーションを促進します。また SME は、徹底的な展開前および展開後の準備状況レビューとリスク評価により、重要なイベントの本番稼働計画も促進します。
- **Azure のエクセレンスと信頼性:** 顧客には、プラットフォーム全体にわたる事後対応型カバレッジを提供します。これには、インサイトの迅速な緩和、エンジニアリング主導の危機管理、戦略的な技術連携が含まれます。USSD の Azure プラットフォーム対応ミッションクリティカルサービス (以下「MCSAP」といいます) に定義されるとおり、顧客は、インサイト発生時の Azure エンジニアリング リソースへの優先アクセス、10 日間の根本原因分析実施保証、実用的なインサイトを活用して信頼性とパフォーマンスを最適化できます。UCO 料金は、段階的料金体系に基づき、また個別契約の付録 A に明記される、顧客の有効なライセンス許諾を受け、市販され、一般的に利用可能な Microsoft Azure 製品、および Azure クラウドサービスのサブスクリプションに対して、毎年の合計金額 (総称して「評価製品支出」といいます) を考慮に入れて、顧客の個別契約に記載するサポート期間中の顧客の UCO 料金を計算します。

契約締結時に、ある顧客の評価製品支出が 60,000,000 米ドル以上である場合、または当該顧客が本個別契約に詳述される拡張機能の下限価格を支払うことを選択した場合、全契約期間中、「すべての Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客に提供される機能」と

「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 機能」の USSD 条項に記載されるすべての機能を利用できます (以下当該顧客を「Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客」といいます)。その他のすべての UCO 顧客は、「すべての Azure プラットフォーム対応 MCS および Azure プラットフォーム対応 MCS Plus 顧客に提供される機能」に記載される機能のみを利用できます。

深刻度の定義と顧客の Azure コンポーネントに対する問題解決サポートの応答時間については、付録 A の Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービスの表を参照してください。

前提条件および前提事項

規定されるマイクロソフトによるサービスの提供は、以下の前提条件に基づいています。

- UCO の本個別契約のもとに提供されるサービスは、USSD に明記されるサービスに制限され、特に明記されていないサービス、テクノロジー、または製品は範囲外とみなされます。
- すべての機能は英語でのみご利用いただけます。許可された地域別のサービスの実施は制限されておらず、市民権が必要であり、許可された実施リソースを利用することができます。
- 書面で別段の合意がない限り、サービス提供はリモートで行われます。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、マイクロソフトはお客様に合理的な交通費および宿泊費を請求するものとします。
- UCO は、顧客による登録サブスクリプションの利用をサポートすることを目的としています。マイクロソフトは、顧客の内部業務目的に限り、本サービスを提供します。顧客が Microsoft リセラーを通じて UCO を購入する場合でも、本直接サポートモデルが適用されます。
- マイクロソフトは、以下のいずれかに対して UCO またはユニファイドサポート サービスを提供しません。(i) マイクロソフト以外のコード、または (ii) マイクロソフト、顧客、あるいは第三者によって修正されたマイクロソフトのコード。

貴社の責任

UCO の便益の最適化は、以下の追加条件に加えて、顧客の以下の責任を履行することを前提条件とします。

- **顧客の参加とエンジニアリング SME との連携:** 顧客は、最優先事項領域に関して積極的に参加し、エンジニアリング SME と連携することが求められます。これには、顧客のアプリケーションの成功を保証するための、スケジュールされた会議への参加、必要な情報の提供、重要なタスクの共同作業が含まれます。
- **ベスト プラクティスに関する推奨事項の優先順位付け:** 顧客は、提供されたベスト プラクティスの推奨事項を優先順位付けすることが推奨されます。これらの推奨事項は、エンゲージメントの最適な実装と成功に不可欠です。推奨事項が実現可能ではない場合、顧客が制約と課題についてエンジニアリング SME と話し合い、代替ソリューションを検討することが重要です。
- **制約と課題についての話し合い** ベスト プラクティスに関する推奨事項を実装できない場合、顧客はエンジニアリング SME との話し合いに参加し、代替オプションを検討する必要があります。この協調的なアプローチにより、ベスト プラクティスのソリューションの特定と潜在的なリスクの緩和を支援します。
- **未解決リスクを理解して吸い上げる** 代替オプションが実現可能ではない場合、ベスト プラクティスに関する推奨事項に従わないことに伴う未解決リスクを、顧客が理解して認めることが重要です。これには、顧客のアプリケーションへの潜在的影響を認識することや、プロアクティブな対策を講じてこれらのリスクを効果的に管理することが含まれます。

>2.7 ユニファイド マルチカントリー プログラム

概要

マルチカントリー プログラムでは、複数の場所でマイクロソフト ユニファイドへのアクセスを提供します。マルチカントリー契約は 1 つまたは複数の個別契約に表されます。ユニファイド契約を最終化する前に、マイクロソフト ユニファイドの価値を余すことなく受け取るために、組織が目的の場所で適切に

提供を受けるようにします。有効なファウンダーショナル サービス (旧称「基本パッケージ」) 契約では、特に別段の定めがない限り、追加サービスを受ける必要があります。

プログラムの構造の概要

- 個別契約でマイクロソフト ユニファイド ファウンダーショナル サービス:の提供を受ける場所は、ホストと呼ばれます。
- 貴社の契約において特定される拠点のうち、ホスト拠点とは異なる拠点は、「ダウンストリーム」と称されます。
- 一元型契約とは、場所ごとにアドオンパッケージが割り当てられた単一の接点に「ホスト」と「ダウンストリーム」があるマイクロソフト ユニファイド契約として定義されます。
- 分散型契約とは、「ホスト」のユニファイド ファウンダーショナル サービス契約と、別の場所に割り当てられたアドオンパッケージの別途契約を含むマイクロソフト ユニファイド契約として定義されます。
- 複雑なマルチカントリー契約では、一元型契約と分散型契約が組み合わされる場合があります。

マイクロソフト ユニファイドを他の場所に適用する

- 具体的なサービスおよびその数量は、該当する場合、関連する個別契約の中で場所ごとに詳しく記載されます。
- 本書に説明するサービスは、ホストまたはダウンストリームの個別契約に従って指定の場所に提供される場合があります。
- サービスに応じて、ホストまたはダウンストリームの場所で管理または提供される場合があります。

マイクロソフト ユニファイド マルチカントリー ベース

- マイクロソフト ユニファイド ファウンダーショナル サービスは、ホストの場所に提供されます。
- サービス実施管理 (カスタマー サクセス管理、別名 CSAM) は、ホストの場所から提供されます。
- リアクティブ サービス: ホストの場所でサービス リクエストの形で管理され、契約した顧客の指定スタッフが世界中で利用できます。

アドオン パッケージ サービス

- バリュー アクセラレーション サービスの形で提供されるプロアクティブ サービスは、ホストまたはダウンストリームのいずれかで使用するために購入できます。提供場所はソリューションごとに異なり、リモートまたはオンサイトで利用できます。提供される具体的な機能は、プロアクティブ サービスを提供する前に確認する必要があります。
- すべてのエンハンスド ソリューションは、ホストまたはダウンストリームのいずれかで使用するために購入できます。提供場所はソリューションごとに異なり、リモートまたはオンサイトで利用できます。提供される具体的な機能は、エンハンスド ソリューションを提供する前に確認する必要があります。
- 実施管理: カスタマー サクセス アカун ト マネージャー (CSAM) としても知られており、特定の場所の契約に追加できます。具体的な場所とコストは、契約の交渉中に決定されます。
- アドオン パッケージを使用するホストまたはダウンストリームに、インシデント管理が提供される場合があります。具体的な場所とコストは、契約の交渉中に決定されます。

マルチカントリーの追加条件

- ・ オンサイト、タイムゾーンまたは現地言語のサポートは、具体的な契約要件や現地の規制要件に従うことを条件とします。追加の契約とコストが適用される場合があります。
- ・ 他の場所にいる顧客のスタッフは、個別契約に指定されるホストまたはダウンストリームの場所で購入されたプロアクティブ サービスにリモートで参加できます。リモートでの参加については、アカウント チームとともに検証してください。
- ・ プロアクティブ クレジットは、単一の個別契約に記載されるホストとダウンストリームの場所でのみ交換できます。1つの個別契約から別の個別契約への交換は処理できません。
- ・ 交換は、それぞれのサポート場所におけるプロアクティブ クレジットの現在の通貨やレートに基づき実施されます。
- ・ 交換によって生じたプロアクティブ クレジットの端数は、切り上げとします。

納税義務および要件

- ・ ホストとダウンストリーム サポート場所との間で購入したサポート サービスの分配または交換を行ったことで納税義務が生じた場合、顧客は単独でその責任を負います。
- ・ 現地の規制要件と税法では、コンプライアンスを保証するために別の個別契約が義務付けられる場合があります。
- ・ オーストラリア、ニュージーランド、インド、中国、香港、台湾、マカオ、日本、韓国では現地の要件に従うことを条件とし、これらの場所のすべてのマルチカントリー契約に独自の個別契約を含める必要があります。このリストは変更される場合があります。契約の交渉中にアカウント チームとともに確認してください。

ユニファイド マルチカントリーの請求と配送

- ・ 分割請求機能により、製品タイプ、引渡日または顧客の所在地などの異なる基準に基づいて、取引を複数の請求書に分割することができます。
- ・ 以下の変更を要請すると、契約の請求先、配送先、会社の名前または住所、請求額、請求日を修正することになります。
- ・ マルチカントリー契約を変更すると、上記の状況により、コストと制限が増える可能性があります。

2.8 追加条件

ユニファイド サポート サービスの前提条件

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。

- ・ **ファウンダーショナル サービスのリアクティブ サービス:** 本サービスは、貴社が指定するサポート連絡先の事業所にリモートで提供されます。すべてのその他のサービスは、指定されたまたは貴社の個別契約に規定されている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。
- ・ **サービスの言語:** ファウンダーショナル サービスのリアクティブ サービスは英語で提供されますが、利用可能な場合は貴社で使用されている言語で提供されることもあります。すべてのその他のサポート 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、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。
- ・ **サポートされている製品:** マイクロソフトは、貴社が購入した、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 サービス製品のすべてのバージョンについて、サポートを提供します。個別契約の付録 A に明記されているライセンス登録と契約および/または

請求アカウント ID に基づくものであり、マイクロソフトが随時掲示する「製品条項」に記載されています。

- **パイロット製品、プレリリース製品およびベータ製品:** サポート サービスには、マイクロソフトがオプションの評価として提供するプレビュー製品、ベータ製品、またはその他のパイロットサービスが随時含まれる場合があります。パイロット製品への参加は任意であり、契約にすでに組み込まれているマイクロソフト製品条項のプロフェッショナル サービスの条項、およびパイロット製品に適用されるその他の条項に従って提供されています。すべての場所で、すべてのパイロット製品をご利用いただけるわけではありません。
- **サービスの使用:** サポート個別契約の一環としてかかる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:** 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。
- **リモート アクセス:** マイクロソフトは、貴社の要請に基づき、問題を分析するために貴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、貴社が許可したかかるシステムのみにアクセスします。リモート接続アシスタンスを利用するには、貴社は、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。
- **顧客のデータ:** 一部のサービスでは、マイクロソフトが貴社の顧客のデータを保存、処理し、それら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。貴社が、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、貴社は、貴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貴社が負うこと、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。
- **キャンセル ポリシー:** マイクロソフトは、貴社がデータシートを要求、レビューおよび承認し、実際のサービス リクエストに先立ってサービスの利用可能日を確認することを推奨します。不明点については、カスタマーサクセス アカウント アクティビティ (CSAM) に、サービス リクエストを行う前に貴社の要件を確認し、範囲を明確にする会議の手配が含まれています。サービス リクエストによって本会社へのサービス提供日のスケジュールが設定された後、本サービス リクエストは自動的にマイクロソフトのキャンセル ポリシーの対象となります。このポリシーには、同意された範囲の変更による遅延キャンセル、同意されたサービスの変更、戦略や事前に予定されていた提供日などへの計画外の変更が含まれますが、これらに限定されません。事前に予定されていたデリバリーを変更または事前に予定されていたサービスのキャンセルをリクエストする必要がある場合、14 日前までにキャンセルする必要があります。その場合、全額が返金されます。6 ~ 13 日前にキャンセルする場合、サービス料金の 50% の手数料が自動的に発生します。5 日前以降にキャンセルする場合は、サービス料金の全額 (100%) をお支払いいただきます。
- **サービスのスケジュールの再設定:** 提供日の変更が必要となる不測の事態が発生した場合、サクセス管理 (CSAM) を介して、同じデリバリー リクエストのスケジュールの再設定を 1 回無料で行うことができます。マイクロソフトは、同じデリバリーのスケジュールの再設定に関する追加リクエストに対して料金を請求する権利を留保します。
- **ファウンダーショナル サービスの要件:** 有効なファウンダーショナル サービス (旧称「基本パッケージ」) 契約では、特に別段の定めがない限り、プロアクティブ サービス、ミッションクリティカル サービス、エンハンスト ソリューション、マルチカントリー サービスを含む追加サービスを取得または継続する必要があります。貴社のファウンダーショナル サービスに関する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、個別に購入されたすべての追加サービスも同日をもって解除されます。たとえ個別に購入された場合でも、期間に応じた返金はありません。

- **追加サービス:** 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、アクセス管理サービスおよびサービス実施管理の追加を求めることがあります。一部の追加サービスは貴社の所在国で利用できない場合があります。詳細については、貴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。
- **サービスの交換:** 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、同額分を変更後のサービスに振り替えることができます。ただし、そのサービスが振り替えの対象であって、貴社を担当するサービスデリバリー チームの人員と同意した場合に限ります。マイクロソフトは、対象外の振り替えを拒否する権利を留保します。
- **コードへのアクセス:** 貴社は、貴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、貴社が所有するコードに限定されることに同意します。サービスには、サービス成果物、貴社またはマイクロソフトが所有するコードに関するアドバイスとガイダンス、その他のサポート サービスの直接提供が含まれる場合があります。
- **リアクティブ サービス:** マイクロソフトは、リアクティブ サービスの提供にあたり、サンプルコード以外のいかなる種類のコードも提供しません。貴社は、サポート サービスを実施する際にマイクロソフトが提供するコードを実装することに伴うすべてのリスクを負うほか、サポートサービスの全部または一部を貴社のマイクロソフト環境、その他あらゆる展開において実施する際にマイクロソフトが提供するコードに関するすべてのテスト、管理、品質保証、法務、規制もしくはは基準の遵守、保守、展開、その他の慣例について責任を負います。
- **プラットフォーム要件:** 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。
- **サービスの提供:** サービスは、貴社の顧客に提供することはできません。当事者間で合意され、かつ事前に支払われていない場合には、マイクロソフトは合理的な旅費および滞在費を貴社に請求します。
- **GitHub サポート サービス:** このサービスは、Microsoft Corporation の完全子会社である GitHub, Inc. によって提供されます。個別契約にこれと異なる規定があったとしても、貴社の GitHub サポート サービスの利用には、GitHub のプライバシーに関する声明ならびに GitHub のデータ保護に関する補遺およびセキュリティに関する別紙が適用されます。
- **ユーザー コミュニケーション:** 貴社は、セキュリティ更新プログラム、ニュースレター、ブログ、セキュリティ ブリーフィング、サービス通信および類似の文書として特定された資料を通じて、製品および機能に関する有効かつアクティブな会社の電子メール アドレス宛に製品と機能に関する情報を送信する場合があることに同意していただきます。貴社は、ユーザーに対し、そのような通信をオプトアウトするための適切なメカニズムを供するものとします。
- **録画:** 提供されるサービスの録画や関連資料は、サービス提供を定める準拠契約の条件に従うことを条件とするサービス成果物です。

録画イベントに参加するための招待を承諾または録画イベントに参加することによって、参加者は以下に同意することになります。1) 自分が録画されること、かつイベントを定める条件に従って録画イベントを収集および保存すること、2) 自分の名前、メールアドレス、送信した質問および/または電話番号が他の参加者によって閲覧可能であること、3) 録画がマイクロソフトの従業員と担当者と共有される可能性があること。

準拠契約に明示的な定めがある場合を除き、貴社は、録画イベントのいかなる情報の変更、コピー、配布、送信、展示、実行、複製、出版、ライセンス供与、派生品の作成、譲渡、販売を行うことはできません。

サービス成果物は、サービス成果物を定める条件に従って貴社の組織内で合理的に共有可能であり、貴社独自の組織トレーニング プログラムを置き換えることを意図していません。貴社は、単独の裁量を行ってサービス成果物を使用するかどうかを判断し、すべての法令、規制または基準の遵守に責任を負います。貴社は、守秘義務、文脈を無視して解釈される情報、不適切な時

期に共有される情報を含む、サービス成果物の実装または再現に関連付けられたすべてのリスクを引き受けます。サービス成果物は、提供時点の「現状のまま」かつ「不具合を問わない状態」で提供され、マイクロソフトは明示的または黙示的な保証を一切行いません。

- **追加の前提条件:** これらの前提条件が、関連する別紙に規定されることがあります。

2.9 貴社の義務

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ものとします。これらに従わない場合、サービス提供に遅延が生じる可能性があります。

- **サポート サービス管理者** 貴社は、貴社チームを統括し、サポート インシデント リクエストのマイクロソフトへの提出に関する社内プロセスを含むすべてのサポート活動を管理する、サポート サービス管理者を指定するものとします。
- **マルチカントリー サポート サービス:** マルチカントリー サポート サービスを購入する場合、貴社のホスト サポート場所を担当するサポート サービス管理者を指定します。当該担当者は、貴社のローカル チームを統括し、マイクロソフトへのサポート インシデント リクエストの提出に関する社内プロセスを含む、すべてのローカル サポート活動を管理します。その他のサポート場所でも、サポート サービス管理者を指定するよう求められる場合があります。
- **リアクティブ サポート連絡先担当:** 必要に応じて、貴社は、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 リクエストを作成するリアクティブ 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。貴社のクラウド 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、関連するサポート ポータルを通じて提出できます。
- **オンライン サービス サポート リクエスト:** クラウド管理者は、該当するオンライン サービス サポート ポータルを通じてオンライン サービスのサポート リクエストを提出する必要があります。
- **サポート リクエストの提出:** サポート リクエストを提出する際、リアクティブ サポート連絡先担当は問題を基本的に理解し、再現できることが求められます。これは、マイクロソフトによる問題の診断とトリアージを支援します。これらの連絡先担当者は、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貴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。
- **問題の特定および解決:** サービス リクエストの提出時には、マイクロソフトの要請に応じて、リアクティブ サポート連絡先が問題の特定および解決に関する作業を実施する必要がある場合があります。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。
- **サービスの計画:** 貴社は、貴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際に、マイクロソフトと協力するものとします。
- **連絡先担当者の更新:** 貴社は、個別契約で指定された連絡先担当者に変更があった場合、そうした変更から 7 営業日以内にマイクロソフトに通知します。
- **データ管理:** 貴社は、壊滅的な障害により失われた、または変更されたファイルの復元に備えて、データのバックアップおよび再構築について責任を負うものとします。また、貴社は、貴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する必要があります。
- **フィードバック:** 貴社は、可能な場合には、サービスについてマイクロソフトが定期的実施する顧客満足度調査に応じることに同意します。
- **費用:** 貴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貴社が負担するものとします。
- **その他の義務:** 貴社を担当するサービス デリバリー チームの人員は、貴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る場合があります。

- ・ **クラウド サービス:** 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、貴社は、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。
- ・ **エンタープライズ サポート ポータル:** エンタープライズ サポート ポータルを使用する場合、エンタープライズ サポート ポータルで有効なサービスを利用する予定のユーザーにアクセスするために、Entra テナントを取得または既存の Entra テナントを所有している必要があります。
- ・ **プロアクティブ サービス リクエスト:** 貴社は、デリバリー リクエストのスケジュール設定はマイクロソフトのリソースの利用可能状況に左右されることを認め、かつ適用される個別契約の満了日の 60 日前までに、必要または適用すべきデータを添えてプロアクティブ サービスならびにエンハンスドソリューションのリクエストを提出することに同意します。これがなされない場合、貴社は、マイクロソフトが可能な場合にのみ、貴社のリクエストを実施するために最善の努力を尽くすことを認めます。
- ・ **アクセス:** 貴社は、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、ならびに貴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。
- ・ **ライセンス加入管理:** ライセンス許諾を受けたソフトウェアの展開またはライセンス許諾を受けたオンライン サービスおよびサブスクリプションの割り当てを行う前に、貴社は、Microsoft 365 管理センターや Visual Studio サブスクリプション管理ポータルを含む該当するポータルで、ボリューム ライセンス加入 / 登録ならびにサブスクリプションを登録し、貴社のライセンス資産および/またはサブスクリプションを管理する管理者を確保する必要があります。ボリューム ライセンス管理者および Visual Studio サブスクリプション管理者による支援サービスは、通常の営業時間内にご利用いただけます。

付録 A: 深刻度の種類のチャート

この付録には、インシデントの深刻度の種類とレベルを視覚的に表す一連のチャートが含まれています。これらのチャートは補助的なものであり、インシデントの深刻度のレベルに追加のインサイトを提供することを目的としています。これらのチャートは、トピックを包括的に理解できるよう、本文と併用する必要があります。

リアクティブ サポート - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失。 即時の対応が必要	Azure コンポーネント ¹ - 最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始 その他すべての製品とサービス - 最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始 クリティカル シチュエーション リソース ² の割当 年中無休体制で対応 ³ マイクロソフト製品開発グループ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	マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 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 電話、Web による支援要請
深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時 1 時間以内に対応が必要	最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始 クリティカル シチュエーションの監視 ² 年中無休体制で対応 ³	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 電話、Web による支援要請
深刻度 B 事業に中程度の影響が発生する場合: 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 2 営業時間内に対応が必要 ⁴	最初の電話連絡から 2 時間以内に対応開始 顧客の要請に応じて、年中無休体制で対応 ⁴	マイクロソフトの対応に合わせて適切な人的資源を確保 年中無休体制での対応がリクエストされた場合、無休体制で作業を続けるために適切なスタッフを確保 ⁴ 4 営業時間内に変更管理責任者が連絡を取り対応

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 C 事業に軽微な影響が及ぶ場合: サービスへの支障がわずかであるか、またはまったくない状態で実質的に業務は機能している	最初の電話連絡から 4 時間以内に対応開始 営業時間内のみ対応を実施 ⁵	電話、Web による支援要請 問題の当事者の正確な連絡先情報 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を確立 電話、Web による支援要請
5 営業時間内に対応が必要 ⁴		
¹ 記載されている Azure コンポーネントの応答時間は、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure Communication Services、課金/サブスクリプション管理には適用されません。		
² クリティカル シチュエーション スタッフは、事例対応、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題の迅速な解決を実現するための支援を提供します。		
³ 貴社が上記表に基づく「貴社の対応」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、重大度が引き下げられることがあります。		
⁴ 貴社が年中無休体制での対応を選択した場合、サポート リクエストの提出時に、解決されるまで、マイクロソフトのチームが毎日無休体制で作業を継続することを確約することになります。それ以外では、マイクロソフトは、その裁量により、営業時間内のみサービスを提供できます。		
⁵ 営業時間は通常、現地標準時で 9:00 ～ 17:30 となりますが、休日と週末は除きます。営業時間は国によって異なることがあります。		

Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービスと Azure プラットフォーム対応ミッション クリティカル サービス Plus - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失 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	最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始 年中無休体制で対応 ¹ 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	電話、Web による支援要請 マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保 ¹ 迅速なアクセスと対応

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時	シニア インシデント マネージャー ² が自動的に割り当てられる マイクロソフト内でのクラウド 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	

¹ 貴社が上記表に基づく「貴社の対応」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得ます。

² エンハンスドインシデント マネジメント リソースは、事例対応、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題の迅速な解決を実現するための支援を提供します。

Azure イベント対応ミッションクリティカル サービス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失 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	最初の電話連絡から 15 分以内に対応を開始、マイクロソフト内で迅速にエスカレーション ² 年中無休体制で対応 ¹ マイクロソフトの経験豊富な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	マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保 ¹ 迅速なアクセスと対応

深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時	貴社のソリューションの構成について把握しているサポート エンジニアの関与。該当する場合は、かかるエンジニアがインシデント管理プロセスを支援および効率化することがあります 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
---	--

¹ マイクロソフトの継続的な問題解決体制を支援する十分なリソースや対応が貴社から得られない場合、年中無休体制から対応レベルを引き下げることがあります。

Azure クラウド ソリューションについては、イベント中は、イベントに関するインシデント サービス要求は、ケース説明において、MCSAE を含む Microsoft Azure ポータルを介して提出していただく必要があります。

Microsoft セキュリティ クラウド対応ミッション クリティカル サービス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失。 即時の対応が必要	15 分以内に対応を開始 高度なセキュリティ専門知識を持つカスタマー サービス サポート (CSS) エンジニア 年中無休体制で対応¹ 必要に応じて、セキュリティ エンジニアを関与させる権限の付与	マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保¹ 迅速なアクセスと対応 電話、Web による支援要請
深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時 15 分以内に対応が必要	必要に応じて、マイクロソフト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¹ 迅速なアクセスと対応 電話、Web による支援要請

¹ 貴社が上記表に基づく「貴社の対応」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得ます。問題解決サポート サービスは、英語のみで提供されます。

ラピッド レスポンス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失 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	最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始 年中無休体制で対応 ¹ 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 マイクロソフト内でのクラウドサービス 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	マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保 ¹ 迅速なアクセスと対応
深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時		

¹ 貴社が上記表に基づく「貴社の対応」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得ます。

² ラピッド レスポンス問題解決サポート サービスは英語と日本語でのみ提供されます。

ユニファイド エンハンスド レスポンス - インシデントの深刻度の種類

問題解決サポートについては、以下のチャートの深刻度の状況をご覧ください。

重大度および状況	マイクロソフトの対応予定	貴社の対応予定
深刻度 1 重要なビジネスシステムのダウン: 事業上のリスクの発生。重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失。 即時の対応が必要	Azure コンポーネント ¹ - 最初の電話連絡から 15 分以内に対応開始 その他すべての製品とサービス - 最初の電話連絡から 30 分以内に対応開始 シニア インシデント マネージャー ² が自動的に割り当てられる 年中無休体制で対応 ³ マイクロソフト製品開発グループ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	マイクロソフトの要請に応じて、貴社の上級管理職への連絡 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 電話、Web による支援要請
深刻度 A 重要なビジネスシステムの劣化: 事業に相当の損失が発生し、断続的に業務遂行プロセスが停止する時 30 分以内に対応が必要	最初の電話連絡から 30 分以内に対応開始 シニア インシデント マネージャーが自動的に ² 割り当てられる 年中無休体制で対応 ³	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 電話、Web による支援要請

¹ 顧客が使用する Azure コンポーネントに対する上記応答時間は、US Gov Clouds Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure Media Services、Azure Stack、M365 のテスト ベース、Microsoft Mesh または Universal Print には適用されません。

² エンハンスドインシデント マネジメント リソースは、事例対応、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題の迅速な解決を実現するための支援を提供します。

³ 貴社が上記表に基づく「貴社の対応」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、深刻度が引き下げられることがあります。

付録 B: サクセス管理サービス

この付録には、サクセス管理サービスの柱、アクティビティおよび成果を視覚的に表す一連のチャートが含まれています。

サクセス管理サービス

- サクセス管理サービスは、本書または貴社の個別契約に別途規定されている場合を除き、貴社のサポート サービスに含まれるものです。
- サクセス管理サービスは、デジタル方式およびまたは所定のカスタマー サクセス アカウント マネージャーによって提供されます。
- これらのスタッフは、リモートでまたは貴社の所在地でオンサイトで業務を行う場合があります。貴社と協力して以下のアクティビティを履行します。

柱	アクティビティ	アクティビティの説明
ソリューションの正常性: 目標は、マイクロソフトのクラウドの正常性を確保し、かつ最適化および回復力を実現することで、それに対する投資を最大限に活用できるよう支援することです。顧客正常性プログラム管理を通じて、貴社と協力し、マイクロソフトのクラウドソリューションの運用の正常性を改善する活動と推奨事項を計画および実践します。 問題管理の専門家を活用して、貴社が、クラウドのパフォーマンスと信頼性に影響を及ぼす繰り返し発生する問題を特定して解決できるよう支援します。また、ビジネス オペレーションを中断させる可能性のある重大なインシデントと停止に備えるための定期的な活動を実施することで、災害対策を支援します。 さらに、マイクロソフトによる回復力とセキュリティのレビューを提案し、貴社のクラウドを活用する重要なビジネス機能の回復力とセキュリティを改善する機会を特定して対処できるよう支援します。	顧客正常性プログラム管理	シンプルさとオペレーショナル エクセレンスに重点を置くことで、お客様の正常性を改善し、促進します。
	問題管理	重大な問題を特定して対応し、インサイトを作成および/または生成し、適切な改善策を提案します。
	プロアクティブな回復力	システムの能力の一部として回復力を改善することで、障害に耐え、迅速に復旧して、お客様とビジネス成果への影響を最小限に抑えられるようにします。
	プロアクティブなセキュリティ	マイクロソフトのセキュリティ ソリューションを通じてセキュリティとコンプライアンスを向上させます。
	災害対策	お客様が危機に備えることができるようにし、マイクロソフトのチームを指揮します。
導入および計画: マイクロソフトは、貴社の組織を変革するクラウドテクノロジーの計画および導入に際し、適切なリソースのオーケストレーションとアライメントを支援します。マイクロソフトは、貴社のテクノロジーおよびビジネス目標の達成を支援するサクセス プログラム管理サービスを提供します。マイクロソフトは、マイクロソフトのクラウドテクノロジーの実装、導入および価値実現を加速できるよう支援します。 また、顧客正常性プログラム管理サービスを通じて、マイクロソフトのクラウドへの投資の健全性の向上を支援します。マイクロソフトは、テクノロジー最適化	サクセスプログラム管理	お客様のサクセス計画に既定されている、関係ガバナンスおよび継続的なアカウント計画、アライメント、お客様の成果/価値の検証の継続的なオーケストレーションを行います。
	テクノロジーの最適化	クラウドの最適化を通じてお客様の投資を最大化します。

化サービスを通じて、貴社が自社のクラウドおよびソフトウェア費用削減機会の特定を支援します。 マイクロソフトは、貴社がテクノロジーおよびセキュリティ更新プログラムを通じて、重要な製品、セキュリティ、サービスおよび機能更新プログラムが常に把握できるようにします。マイクロソフトは、ライフサイクル管理サービスを通じて、貴社がサービス終了のテクノロジーの問題を解決できるようガイダンスとサポートを提供します。	テクノロジーおよびセキュリティ更新プログラム	クラウドへの投資を保護し、クラウドインフラストラクチャをリリースされている最新の更新プログラムに常に更新します。
	ライフサイクル管理サービス	お客様のライフサイクル管理計画を最新の状態にします。
管理職とのパートナーシップ: マイクロソフトは、パートナーとして貴社と協力し、貴社のマイクロソフトへの投資に対する責任かつそれから得る報酬を分かち合います。マイクロソフトは、貴社とマイクロソフトの管理職の間で強固な絆を築くことで、貴社の目標を理解し、サクセス プログラムを支援します。マイクロソフトは、自社のクラウド テクノロジーを使用して、貴社による計画の策定と特定の結果の実現を支援するサービスを提供します。マイクロソフトは、貴社がより迅速に稼働を開始し、クラウド ソリューションを最大限に活用し、マイクロソフトからより多くの価値を実現できるよう支援します。	顧客関係管理	お客様とマイクロソフトの流れるように良好な関係

© 2026 Microsoft Corporation.無断複写・転載を禁じます。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場合があります。