

# Microsoft 365 および Office 365 商品サポート規約

本規約は、弊社を通じて販売する Microsoft 365 および Office 365（以下「対象サービス商品」という）に関して、対象サービス商品を購入し利用するお客様に対して、ダイワボウ情報システム株式会社（以下「サポート会社」という）が提供するサポートサービス（以下「本サポート」という）の内容および条件について定めるものです。

## 第1条（定義）

本規約において使用する用語の定義は以下のとおりとします。なお、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とおりとします。

(1) 「本サポート」とは、サポート会社がお客様に対して無償にて提供する対象サービス商品に関する以下のサポートサービスをいいます。

### ①テクニカルサポート

お客様からの対象サービス商品のインストール手順、セットアップ方法、操作方法など技術的な問い合わせについて、メールまたは電話にて合理的な範囲で回答するサービスをいいます。ただし、Microsoft Azure 上で提供される各種サービスについては対象外とします。

テクニカルサポートの一例として（表1）を例示します。

### ②障害対応支援サービス

お客様からの対象サービス商品に何らかの障害等が発生した旨の問い合わせについて、メールまたは電話にて、障害等の原因究明の支援ならびに復旧の支援を合理的な範囲で実施するサービスをいいます。

### ③情報提供サービス

対象サービス商品のサポート情報をメールなどで配信するサービスをいいます。

(2) 「マイクロソフト顧客契約」とは、対象サービス商品を利用するために、日本マイクロソフト株式会社（以下「Microsoft」という）とお客様が締結する契約をいいます。詳細は

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>に記載のとおりです。

(3) 「対象サービス商品」とは、Microsoft 365 および Office 365 をいいます。なお、以下に定めるものは除きます。

①お客様によりカスタマイズされた対象サービス商品

②プレビューリリース

③Microsoft が定めるシステム要件を満たさない環境で使用される対象サービス商品

④Microsoft 以外の製品・サービス

⑤対象サービス商品で提供のないアプリケーション

⑥その他、Microsoft がサポートを行わない対象サービス商品

(4) 「コールセンター」とは、本サポートを提供するため、以下に記載のサービス会社が用意する設備および人員をいいます。なお、お客様よりお問い合わせを頂いてから初回の応答をするまでの目標時間は、（表2）に記載するケースと対象サービス商品に応じて、（表3）に記載のとおりとします。

コールセンター名称	CSP サポート窓口
Web 窓口	<a href="http://dis-support.jp/">http://dis-support.jp/</a>
電話番号 (緊急時のみ)	0800-123-3252(フリーダイヤル)
本サポート対応時間	月曜日～金曜日 09:00～18:00(祝祭日およびサポート会社指定休業日を除く)
電話対応時間	月曜日～金曜日 09:00～18:00(祝祭日およびサポート会社指定休業日を除く)
Web 窓口受付時間	24 時間 365 日

## 第2条（サポート会社の責任）

サポート会社は、本サポートの提供および対象サービス商品がエラーや中断が無く稼働すること、エラーのすべてを補正すること、また、本サポートの提供によりお客様の問題が解決されることを保証するものではありません。法律の許す範囲で本条の保証が唯一のものであり、商品性および特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本条以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切無いものとします。

## 第3条（お客様の責任）

本サポートの提供が円滑に行われるようにするため、対象サービス商品に生じた障害が対象サービス商品かそれ以外に起因するかを判断できる情報を提供するなど、お客様はサポート会社が都度指定する事項を自ら実施するなどにより、サポート会社による本サポートの提供に誠実に協力するものとします。事由の如何を問わずお客様がこれを怠った場合、本サポートを提供できない、または正常に完了できない場合があります、その場合、サポート会社は一切の責任を負わないものとします。

## 第4条（除外事項）

次の各号に定める事項は、本サポートの範囲に含まれないものとし、サポート会社はこれらを提供する責任を負わないものとします。

- (1) 本サポート対応時間外に行うサポート
- (2) 調査の結果、対象サービス商品の不具合を認められなかった場合、もしくはその他機器、サービス商品または回線等に起因する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) お客様が対象サービス商品の取扱説明書、および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 Microsoft に承認されていない、もしくは Microsoft 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) お客様が対象サービス商品を改造し、または Microsoft 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) Microsoft 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、サポート会社が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは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) 対象サービス商品の仕様に起因する障害あるいは損傷の修復
- (10) 本サービス提供に関する報告書の作成および提供

## 第5条（再委託）

サービス会社は、本サポートの提供をその裁量により第三者に再委託できるものとします。その場合、サポート会社は再委託先に対し、本規約に基づくサポート会社の義務を遵守させるものとします。

## 第6条（一時中断）

次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、サポート会社は事前に連絡することなく、本サポートの提供を一時的に中断することができるものとします。ただし、提供の中断が事前に予測できる場合は、サポート会社は遅滞なくその旨をお客様に通知するものとします。

- (1) システムの定期的保守または緊急保守を行うとき
- (2) 火災、停電等により本サポートの提供ができなくなったとき
- (3) 天災地変、戦争、暴動、内乱、労働争議、その他の不可抗力の事態が生じたとき
- (4) その他、運用上、技術上の理由により、サポート会社において提供の一時的な中断が必要止むを得ないと認めるとき

#### 第7条（障害が生じた場合の措置）

システム障害、回線の異常等によって本サポートの提供を中断せざるを得ない事由が生じた場合には、サポート会社はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合および前条に掲げる一時中断の場合における、修復遅延、修復不完全等に基づきお客様に生ずる損害については、サポート会社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第8条（免責事項）

サポート会社は、本サポートを一般に公正妥当なものとして業界で認められている専門家としての水準で提供することを保証します。サポート会社から提供を受けた本サポートの内容が、保証された水準に達していない場合、お客様は、対象サービスの実施日から30日以内にサポート会社に通知しなければならないものとします。

2. 前項に基づく通知をお客様から受領した場合、サポート会社は、本サポートを再提供するものとし、サポート会社が本サポートについてお客様に負う責任はこの再提供に限られるものとします。
3. お客様またはサポート会社は、いずれの当事者の責にも帰さない事由により生じた損害、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、売上の喪失、データもたたくはデータの使用機会喪失については、損害賠償責任を負わないものとします。
4. 本サポートにおいてサポート会社から送付するメールには、Microsoft 他、仕入れ先メーカーから提供された情報が含まれますが、これらの情報の誤り等からお客様に損害が生じても、サポート会社および情報提供者の責任を問えないものとします。
5. 天災地変等の不可抗力、またはサポート会社の責に帰し得ない事由により本サポートの一部の提供遅滞もしくは不完全提供を生じた場合は、サポート会社はその責を負わないものとします。

#### 第9条（変更）

サポート会社はお客様に予め通知のうえ、本規約を変更することができるものとします。

#### 第10条（本サポートの終了）

Microsoft によるサポートサービスの内容変更など、合理的な理由がある場合、サポート会社はお客様に予め通知のうえ、本サポートの内容の変更、一部または全部の提供の終了をすることができるものとします。

2. 前項にかかわらず弊社の代理店登録が終了した場合、当然に本サポートの提供も終了されるものとします。

2017年3月1日制定  
2019年12月19日改定  
2020年5月15日改定

以上

(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	<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</li> <li>•受信者の構成 (メールボックスのアクセス許可、メール転送の構成、共有メールボックスの構成)</li> <li>•自動検出の構成</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ーグループ</li> <li>•外部ユーザーの構成</li> </ul> </li> <li>•Skype for Business Online <ul style="list-style-type: none"> <li>•インストールおよび連絡先の作成</li> </ul> </li> <li>•Microsoft 365 Apps 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	<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</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> <li>•Active Directory 同期</li> </ul> </li> </ul>

(表 2 : テクニカルサポートケースにおける重大度の定義)

重大度レベル	操作とサポートの説明	例
重大度A(重大)	1つまたは複数のサービスにアクセスできないか、または使用できない。実稼働、業務、または展開の期日に重大な影響を及ぼすか、実稼働や収益に重大な影響が生じる。複数のユーザーまたはサービスに影響が生じる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>•メールの送受信に関する広範囲の不具合</li> <li>•SharePoint サイトのダウン</li> <li>•すべてのユーザーがインスタントメッセージの送信、Skype for Business 会議への参加や予定、または Skype for Business 通話を行うことができない。</li> </ul>
重大度B(高)	サービスは利用できるが、一部に不具合がある。ビジネスへの影響は重大でないため、業務時間中に対処することができる。個別のユーザー、顧客、またはサービスが部分的に影響を受ける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Outlook の[送信]ボタンの文字が正しく表示されない</li> <li>•EAC (Exchange 管理センター) からは設定できないが、PowerShell からは設定できる</li> </ul>
重大度C(重大で無い)	ビジネスへの影響は軽微。問題は重要だが、顧客に対して提供しているサービスや生産性への大きな影響はない。個別のユーザーに部分的に影響が出ているが、別の方法が使用できる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>•無期限にするユーザーのパスワードを設定する方法</li> <li>•Exchange Online でユーザーが連絡先の情報を削除できない</li> </ul>

(表 3 : テクニカルサポートの初期応答目標時間)

重大度レベル	Microsoft 365 Business Basic Microsoft 365 Business Standard	Office365 E1 Microsoft 365 E3
重大度A(重大)	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 1時間	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 1時間
重大度B(高)	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 不定	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 翌日
重大度C(重大で無い)	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 不定	使用可能 : サポート時間 応答時間 : 不定