

Microsoft CSP サービス商品 顧客サポート 規約

本規約は、ダイワボウ情報システム株式会社(以下、「乙」という。)が、Microsoft Cloud Solution Provider プログラム(以下、「CSPプログラム」という。)を通じて乙の販売店経由で販売するサービス商品(以下、「対象サービス商品」という。)に関して、乙が乙の販売店に対して別途、同意した「原規約」に基づき、ライセンスを購入のうえ「マイクロソフト顧客契約」を締結して、「対象サービス商品」を利用する個人または法人である顧客(以下、「甲」という。)に対して、乙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。但し、乙の販売店から甲に対して別途、依頼した分が本サポートの適用となります。

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、原規約および以下に定義するマイクロソフト顧客契約にて定義する通りとします。

(1)「本サポート」とは、乙が乙の販売店経由で甲に対して提供する対象サービス商品に関する以下の無償のサポートサービスをいいます。

①テクニカルサポート

甲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、メール又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。但し、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

甲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、メール又は電話にて、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。)と顧客が締結する契約をいいます。詳細は下記記載のとおりです。

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

(3)「対象サービス商品」とは、乙が乙の販売店経由にて甲にCSPプログラムを通じて販売するサービス商品のうち、乙が別途指定するものを言います。なお、以下に定めるサービス商品は除きます。

①販売店または甲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サービス商品。

(4)「DIS CSPサポート窓口」とは、本サポートを提供するため、乙が用意する設備および人員をいいます。問合せ方法、時間などは乙が別途ガイドを用意するものとします。なお、甲よりお問い合わせをいただ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)に記載の通りとします。

第2条(乙の責任)

乙は原規約及び本規約に基づき本サポートを甲に対して提供します。甲に対しては乙の販売店がその責任を負い、乙は一切の責任を負わないものとします。尚、原規約については乙の販売店が乙に対して同意した規約であるため、乙は甲へ一切、開示できないものとします。

2. 乙は、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、対象サービス商品の提供または本サポートの実施により甲または顧客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、商品性及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(甲の責任)

甲は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、乙による本サポートの実施に誠実に協力するものとします。また、事由の如何を問わず甲がこれを怠った場合、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ります、その場合、乙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ないものとし、乙はこれらを実施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ービス。
- (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)甲の責に帰すべき事由によって生じた障害の修復。
- (4)甲が対象サービス商品の公開情報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)甲が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)甲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)甲が行った設定やログなど、乙が必要とする情報を事前に提示しない場合、もしくは乙が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)本サポート実施に関する報告書の作成および提供。

第5条(再委託)

乙は、本サポートの実施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、乙は再委託先に対し、本規約に基づく乙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、乙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、乙はその旨を乙が提供するWebサイト上にて甲に通知するものとします。

- (1)システムの定期的保守又は緊急保守を行うとき。
 - (2)火災、停電等により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、乙において提供の一時的な中断が必要と認めたと
- 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、乙はその修復に最善の措置を講じるものとします。なお、この場合及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甲に生ずる損害については、乙は一切の責任を負わないものとします。

第8条(免責事項)

1. 乙は、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。乙から提供を受けた本サポートの内容に対し再履行を要求する場合、甲は、対象サービスの実施日から30日以内に乙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甲から受領した場合、乙は、本サポートを再履行するものとし、乙が本サポートについて甲に対して負う責任はこの再履行に限られるものとします。
3. 甲または乙は、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、データもし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乙から送付するメールには、Microsoft他、仕入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甲に損害が生じて、乙及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、または乙の責に帰しえない事由により本サポートの一部の履行遅滞もしくは不完全履行を生じた場合は、乙はその責を負わないものとします。

第9条(変更)

1. 乙は本規約につき、WEBサイト(<https://portal.support.pc-daiwabo.co.jp/>)上のページにおいて同WEBサイトが稼働していない場合を除き、常時掲載するものとします。

2. 乙が本規約を変更する場合、効力発生日の30日前までに、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容、効力発生日につき前項のWEBサイト上のページへの掲載その他の方法により甲に告知するものとし、当該効力発生日をもって、当該変更後の本規約の効力が生じるものとします。

第10条(本サポートの終了)

1. 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、乙は甲に予め乙が提供するWebサイト上にて通知の上、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. 前項にかかわらず原規約に基づき乙の代理店販売店登録が終了した場合、当然に本サポートの提供も終了するものとします。

3. 乙が本サポートを終了した場合、乙は甲に対して本サポートを提供する義務を負わず、終了及び終了の連絡遅延により甲に生じた損害についてもその責任を負わないものとします。

第11条(反社会的勢力の排除)

甲及び乙は、本規約において、自己(代表者、役員又は実質的に経営を支配する者をいう)又は本規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. 甲及び乙は、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. 甲及び乙は、相手方又は本規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、本サポートの提供を終了することができるものとします。

4. 甲及び乙は、相手方が本規約に関連する契約(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、直ちに本サポートの提供を終了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(情報開示)

本サポートを利用して甲が問合せした内容や乙から提供した情報等のサポート記録について、乙から乙の販売店へ開示する事が出来るものとします。

第13条(規定外事項)

本規約に定めなき事項については原規約に定めるところに従うものとします。

令和5年4月1日制定
令和6年8月1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	•Exchange Online: •Office 365 メールボックスの移行 •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) •自動検出の構成 •SharePoint Online: •アクセス許可およびユーザー グループ •外部ユーザーの構成 •Skype for Business Online: •インストールおよび連絡先の作成 •Microsoft 365 Apps for enterprise: •インストールとセットアップの支援
構成	•サービスの構成の不具合 •プロビジョニングに関する問題 •ドメインの設定と再委任 •サービス構成の問題 •シングル サインオン(SSO) •Active Directory 同期

(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。実稼動、業務、または展開の期日に重大な影響を及ぼすか、実稼動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。	•メールの送受信に関する広範囲の不具合。 •SharePoint サイトのダウン。 •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。
重大度B(高)	サービスは使用できるが、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	•Outlook の[送信]ボタンの文字が正しく表示されない。 •EAC (Exchange 管理センター)から

	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。	は設定できないが、PowerShell から設定できる。
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な影響が出ているが、別の方法が使用できる。	・無期限にするユーザーのパスワードを設定する方法。 ・Exchange Online でユーザーが連絡先の情報を削除できない。

(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	Office 365 E1
	Microsoft 365 Business Standard	Office 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