

# CSP サポートガイド

2025年7月版

※本内容は2025年7月1日時点の情報となります。  
変更になる可能性がありますのでご了承ください。

ダイワボウ情報システム株式会社

# 目次

---

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| 1.本サポートについて .....                      | P.3  |
| 2.受付窓口・ご利用方法 .....                     | P.7  |
| 3.Microsoft 365 関連サポートについて .....       | P.10 |
| 4.Microsoft Azure サポートについて .....       | P.20 |
| 5.Software Subscription サポートについて ..... | P.37 |
| 6.Software in CSP サポートについて .....       | P.39 |
| 7.その他 .....                            | P.41 |
| 8.Appendix .....                       | P.44 |

# 1. 本サポートについて

# 対象サービスとご利用方法について

## 1. 対象サービス

当社が提供するMicrosoft CSP製品に関して、以下のサービスを提供いたします。

### ①.テクニカルサポート

製品の機能に関するご質問や、プラン選定、購入後の操作方法、技術的内容についてサポートいたします。

### ②.障害対応支援サービス

製品の利用中における不具合や障害が発生した際、必要に応じてマイクロソフト社を交え、適切な処置に向けてサポートいたします。

※障害ではないと判断した場合は電話での受付はお断りさせていただきます。

※SLAに抵触しない障害につきましては原因究明が行えない場合があります。

## 2.ご利用方法

Webポータルにて受付いたします。

アカウント発行や操作方法につきましては、CSP ポータルサイト利用マニュアル(別途)をご確認ください。

※P.9 にも記載ございます。

ポータルサイト内には、ナレッジデータベースのご用意もございます。

よくあるお問い合わせを中心に掲載しておりますので、お問合せの前に一度ご確認ください。

# 注意事項

●解決までに検証が必要となるケースやマイクロソフト社へ確認が必要なケースについては、回答まで時間を要す可能性がございます。

●一部、以下の製品については、テクニカルサポート、障害対応支援サービスの  
**対象外**とさせていただきます。

※原則、導入支援やサポートが必要な商品・サービスとなりますので、サービス提供元や導入事業者様までご確認ください。

- ▶ 一部、Microsoft 365 関連はサポート対象外となります。 ⇒P. 12
- ▶ 一部、Azure 関連はサポート対象外となります。 ⇒P. 24
- ▶ その他一部、サポート対象外となる製品があります。 ⇒P. 42
- ▶ SLAに抵触しない障害につきましては原因究明が行えない場合があります。

※ 上記に加え、オンプレミス製品(クライアントPCや、サーバ機器、ネットワーク機器)や、スマートデバイス、他社クラウドサービスと連携する製品については、障害対応可否の切り分けを実施した上で、一般的なトラブルシューティングのご案内となる場合がございますので、ご了承下さい。

# サポート対象 前提条件

- 下記の場合、**サポート対象外**となります。

## **GDAP(詳細な代理管理者権限)が未承認のテナント**

- ・Microsoft CSP 製品をご契約いただくユーザー様は、サービスの提供・管理およびサポートの提供の為、DiSに対し「ご利用環境へのアクセス権」の付与を許可していただく必要がございます。

## **AOBO(顧客テナントへの代理管理権限)が無効なテナント**

- ・Azure に関しては、サポート対象となる顧客テナントに対してAOBOが有効でない場合、サポートができかねます。

※無効となっている場合はサポートができませんので、有効化をお願いいたします。

※有効化の方法について不明な場合、CSPサポート受付窓口までお問合せください。

## 2.受付窓口・ご利用方法

# DiSサポート 受付窓口について

## ■ご購入前のお問合せ

ご購入前のお問合せは、**営業担当まで**お問い合わせください。

## ■ご購入後のお問合せ

CSPサポートでは、以下のお問合せについてご支援させていただきます。

- ・テクニカルサポート・障害対応支援サービス

※対象製品、カテゴリーやサポート詳細についてはP. 14～にてご確認ください。

### CSPサポート窓口

- ・Webフォームからお問い合わせください。

<https://portal.support.pc-daiwabo.co.jp/>

- ・(障害時)電話番号

0800-080-4092(フリーダイヤル 携帯からもOK)

※急を要する場合は電話でも受付対応させて頂く場合がございますが、  
極力Webポータルよりお問い合わせください。



# サポートのご利用方法について

※手順、レイアウト、入力項目は予告無く変更する場合がございます。ご了承ください。

## STEP1 集約サイトにアクセス

<https://portal.support.pc-daiwabo.co.jp/>

## STEP3 アカウント登録 ※初回のみ！



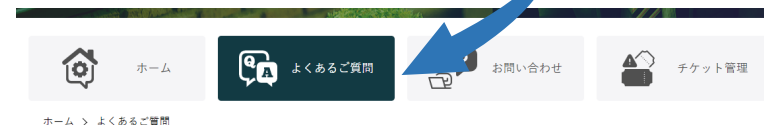
## STEP4 新システムへログイン



## STEP2 パスワードの入力、ログイン



## STEP5 問合せ前によくあるご質問タブをクリック



## STEP7 新規チケット発行

チケットを作成して問い合わせ

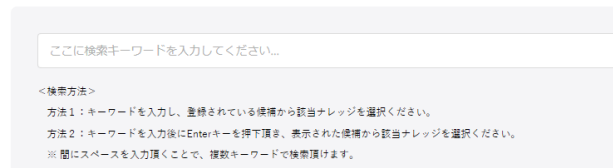


必要事項を入力し、お問い合わせください。  
オペレーターが対応致します。

※詳しくはマニュアルをご参照ください。  
※URLをブックマーク頂くことで、次回から直接アクセスも可能です。

## STEP6 キーワードで検索

よくあるご質問をキーワードで検索する



※良い検索結果を得るために

1. 製品名を正確に入力してください。  
OK → Microsoft / Office365  
NG → MS / O365
2. 複数の単語を混ぜて検索する場合は、「”」でくくってください  
例: “Office365” “エラー” “XXX” など

# 3. Microsoft 365 関連 サポートについて

# Microsoft 365 関連製品 DiSご提供サポート範囲(無償)

当サポート窓口は、Microsoft 365 Standardサポート相当のサポートサービスを提供いたします。 ※1

|            | 対象商品                                                                                               | 対応内容                                                                                                                             | 対応方法              | 受付時間  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| テクニカルサポート  | Microsoft 365<br>Office 365<br>Windows 365<br>Exchange Online<br>SharePoint Online<br>Teams<br>EMS | インストール手順、セットアップ方法、操作方法など<br>技術的な問い合わせについて、<br>一般的な公開情報を調査しご回答致します。<br>公開情報に記載が無い場合はCopilot等生成AIで確認し<br>た一般的な内容をご回答する場合がございます。 ※5 | Webポータル           | ※2.参照 |
| 障害対応支援サービス | 等<br>※3.一部製品を除く                                                                                    | ・問題切り分け<br>・障害対応                                                                                                                 | Webポータル<br>TEL ※4 |       |

※1:「Microsoft 365 Standardサポート」の詳細に関しましては、  
以下Microsoft Webにて公開されている「Standardサポート」と同程度のサポートとなります。  
<https://products.office.com/ja-jp/business/office-365-for-business-support-options>  
ただし、対応時間(サポート時間)については ※2参照

※2:サポート時間 : 月曜日-金曜日 9:00-18:00(祝祭日及び、当社指定休業日を除く)  
電話対応時間 : 月曜日-金曜日 9:00-18:00(祝祭日及び、当社指定休業日を除く)  
Web受付時間 : 24時間365日

※3:サポート対象外製品は次ページに記載しています。

※4:障害ではないと判断した場合は電話での受付はお断りさせていただきます。 Webポータルでお問い合わせをお願いします。

※5:すべてのAIにて生成された回答には、AIの関与を明示する文が含まれています。  
公開前には検証プロセスを経ており、形式や表現の適切性、包括性が確認されますが、内容の正確性を保証するものではありません。

# Microsoft 365 関連 サポート対象外製品について

● ご利用環境に合わせたセットアップや調整など、アドバイザリーサポートは**対象外**となります。

● 下記の Microsoft 365 関連製品は、**サポート対象外**となります。

- 無償製品
- 一般提供(GA)されていないサービス・機能
- Power Platform 関連 \*1 ([参考:MS Learn](#))
- Dynamics 365 関連
- Microsoft Teams 電話システム、電話会議 関連
- Microsoft Teams Rooms 関連
- Defender 関連 \*1
- Microsoft 365 製品内で動作するアプリ(他 Microsoft 365 サービス連携を含む)

※ OS(Windows10/11)

CSPで提供されるWindows10/11 及び、スイート製品に含まれる場合のみサポート対象です。

⇒ それ以外の場合はサポート対象外となります。

\*1 :製品機能等、一般的なお問合せについては、製品条項・ライセンスガイド等の情報に基づき、ナレッジベースにて対応させていただきます。

# Microsoft 365 関連製品 DiSご提供サポート 必要となる情報

## Microsoft 365 および Office 365

| No. | 項目         | 記載例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ポイント                        |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | お問合せ内容・現象  | メール送信の際に、メールを送信トレイに格納しておき送受信ボタンを押下することで送信する設定を行っています。<br>送信トレイのメール内容を確認しようとアイテムを開いたところ受信メールを開いた際の画面に近い形で表示され、送信ボタンが表示されていませんでした。<br>2 回目に関くと送信ボタンが表示されます。10 日程前から事象が発生しています。改善する方法を教えてください。                                                                                                                                                                                              |                             |
| 2   | お問い合わせの背景  | <ul style="list-style-type: none"><li>Outlook の以下のオプションで、メールの即時送信を無効化している<br/>[ファイル] - [オプション] - [詳細設定] - [送受信] - [接続したら直ちに送信する] チェックボックスをオフ</li><li>Outlookはキャッシュモードをオフで利用したい。メールボックスで保持しているデータ量が多すぎるため、<br/>キャッシュモードをオンにしたい。</li><li>サービスアップグレード以降、送信トレイに格納されたメールを開くと、初回の場合送信ボタンが表示されない事象を確認。<br/>2 回目以降に開くときは事象が発生しない。</li><li>手間が増えてしまったため、初回にメールを開く時も送信ボタンが表示されるようにしてほしい。</li></ul> |                             |
| 3   | テナント ドメイン名 | xxxxx.onmicrosoft.com またはカスタムドメイン（規定のドメイン）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 問題を把握させて頂く為に<br>必要な情報となります。 |
| 4   | 環境情報       | ※例<br><ul style="list-style-type: none"><li>プラン : Microsoft 365 Apps for business</li><li>影響を受けているユーザー数 : 50ユーザー</li><li>OS のバージョン : Windows 11 Professional</li><li>ブラウザー種類・バージョン : Microsoft Edge バージョン110.0.1587.41</li><li>影響を受けている(問題が発生している) ソフトウェア : Outlook xxx</li></ul>                                                                                                        |                             |
| 5   | 確認済みの内容    | <ul style="list-style-type: none"><li>サービスアップグレード以前は問題が発生していなかった。</li><li>キャッシュモードがオンの場合は事象が発生しない。オフの場合は事象が発生する。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |                             |
| 6   | 再現手順       | <ol style="list-style-type: none"><li>Outlook 2021 の以下のオプションで、メールの即時送信を無効化にする。<br/>[ファイル] - [オプション] - [詳細設定] - [送受信] - [接続したら直ちに送信する] チェックボックスをオフ</li><li>送信トレイに格納されたメールを開く。</li><li>「送信」ボタンが表示されない。</li><li>次(2 回目以降) に開くときは「送信」ボタンは表示される(事象が発生しない)。</li></ol>                                                                                                                          |                             |
| 7   | 再現時の資料     | 事象発生時のスクリーンショット、動作ログ 添付                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |

# Microsoft 365 関連製品 DiSご提供サポート範囲(無償)

## Microsoft 365 および Office 365

当社CSPサポート窓口が提供する Microsoft 365 および Office 365 のテクニカル サポートでは、基本的なインストール、セットアップ、および技術的な使用方法全般についてご支援します。

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>・配信エラーの調査</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>・Teams:<ul style="list-style-type: none"><li>・インストールおよび連絡先の作成</li><li>・Microsoft 365 Apps</li><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>                                                                                                                                                                                                        |

# Microsoft 365 関連製品 DiSご提供サポート範囲(無償)

## Microsoft 365 および Office 365

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、ケースの重大度と対象サービス商品に基づいての応答となります。目安として、下表をご確認ください。

### 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。<br>※M365/Azureの基盤に問題が発生している場合のみとなります。 | ・メールの送受信に関する広範囲の不具合。<br>・SharePoint サイトのダウン。<br>・すべてのユーザーがインスタント メッセージの送信、Teams 会議への参加や予定、または Teams 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。                                                    | ・Outlook の[送信]ボタンの文字が正しく表示されない。<br>・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。                            |
| 重大度C(重大でない) | 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。<br>・Exchange Online でユーザーが連絡先の情報を削除できない。                                                |

### 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 Apps for business<br>Microsoft 365 Business Basic<br>Microsoft 365 Business Standard | Office 365 E1、E3、E5<br>Office 365 A1、A3、A5<br>Office 365 F3 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 重大度A(重大)    | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:1時間                                                                            | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:1時間                                     |
| 重大度B(高)     | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:不定                                                                             | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:翌日                                      |
| 重大度C(重大でない) | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:不定                                                                             | 使用可能:サポート時間<br>応答時間:不定                                      |



# Microsoft 365 および Office 365 における DiSサポート対応可能 例 1/2

以下は、DiSサポートにて対応可能な問い合わせ内容の一例となります。

| No. | お問い合わせ内容                                                                   | 対応内容                                                                                                                                             | 対応可否 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | Microsoft 365 で使用するPowerShell のサンプルスクリプトのご提供                               | サンプルスクリプトとしてのご提供とさせていただきます。なお、開発案件に近いものなど、リクエスト内容によってはお受けできない場合もあります。                                                                            | ○    |
| 2   | SharePoint Online の製品障害に関するお問合せ                                            | SharePoint Designer などによる製品障害については対応いたします。サイトなどのカスタマイズに関しましては対応いたしかねます。                                                                          | ○    |
| 3   | Office 365 で発生した障害の解決                                                      | 利用可能な状態（サービス復旧）までのサポートご提供となります。SI 以外は、問題解決後の原因究明に対する対応は行いません。SI についても、原則としてPIR(Post Incident Review) 以上の原因究明に関する情報提供は行えません。                      | ○    |
| 4   | 複数環境における全てのユーザーがMicrosoft 365 および Office 365 サービスに接続できない。                  | 同一NWの全ての端末で接続が不可能というケースはサポート対象となります。逆に、一部の端末、一部の環境でのみ接続が行えない場合には、お客様環境に依存した問題であると判断し、一般的なトラブルシュートにて改善が見られない場合はサポート外となります。                        | ○    |
| 5   | Microsoft365、および、Office365に対する問題の切り分けが必要なお問い合わせ                            | 対応を進める中で、Microsoft365、および、Office365以外の製品に対する問題切り分けが発生した場合、サポートが継続できない場合がございます。なお、Outlook やブラウザーなどオンプレミス製品側に関しましては、公開情報・過去事例の提示までのサポートとさせていただきます。 | ○    |
| 6   | Outlook on the Web(OOTW) などWebアプリが接続出来ない                                   | 問題がユーザーの使用している特定の端末やブラウザーに限定されず、複数の端末やブラウザーでも発生する場合、サポート対象となります。                                                                                 | ○    |
| 7   | Microsoft 365 でサポートされる他社ブラウザー(Firefox, Chrome) でご利用中のMicrosoft365のトラブルシュート | 他のブラウザーで問題発生するかを確認し、複数ブラウザにて同じ問題が発生する場合はサポート対象となります。一部のブラウザでのみ発生する問題はサポート範囲外となります。また、ブラウザーのデバッグや開発元への問い合わせは行いません。                                | ○    |
| 8   | Teamsの遅延が発生する                                                              | サポート提供可能です。しかしながら、NW機器等の環境に依存する問題の場合はサポート範囲外となります。                                                                                               | ○    |
| 9   | Microsoft 365 の二段階認証の端末を設定する前に二段階認証の設定が自動的に有効になり、一時的に設定を解除したい              | 対応可能です。                                                                                                                                          | ○    |
| 10  | Microsoft 365 製品仕様の確認                                                      | 公開情報を基にしたご案内となります。なお、多数の情報の確認(おおむね5件程度)を依頼された場合は、サポート範囲外となります。<br>参考: <a href="#">Microsoft 365 および Office 365 サービスの説明</a>                       | ○    |



# Microsoft 365 および Office 365 における DiSサポート対応可能 例 2/2

| No. | お問い合わせ内容                                           | 対応内容                                                                                                                                                 | 対応可否 |
|-----|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11  | ADFS の「構築・ルールの見直し・負荷分散構成」に関わる設定手順のお問い合わせ           | ADFS の構築やクレームルームの見直しに関して、設定手順に関するお問合せは対応致します。しかしながら、設計等アドバイザリサポートはサポート範囲外となります。                                                                      | ○    |
| 12  | ADFSが原因で発生した問題                                     | Office 365 ポータルサイトへの接続障害やセッションの保持など問題が発生した場合、ADFSであると仮定し調査させていただきます。ADFSに問題が確認出来ない場合は、サポート範囲外とさせていただきます。                                             | ○    |
| 13  | Microsoft 365 サービスを独自ドメインで利用するための設定を確認したい          | 設定に必要な項目の照会までのご支援となります。登録時におけるトラブルはサポート範囲外とさせていただきます。                                                                                                | ○    |
| 14  | Office 365 Apps のインストール方法、ライセンス認証について              | Software in CSPを除くOffice につきましては、インストールとセットアップのご支援がサポート範囲となります。ご利用方法に関するお問い合わせはサポート範囲外となります。                                                         | ○    |
| 15  | Microsoft 365 プランに付属されているWindowsのエディションアップグレードについて | エディションアップグレード完了までがサポート範囲となります。そのためWindows上で発生している問題や、お問い合わせにつきましてはサポート範囲外とさせていただきます。                                                                 | ○    |
| 16  | Intune でのアプリの配布方法                                  | 正常に配布が完了するまでがサポート範囲となります。配布後、設定内容が誤っている、設定内容は正しいがデバイス側で正常に適用されていないなど、端末に起因する問題につきましてはサポート範囲外となります。                                                   | ○    |
| 17  | Exchangeメールボックス(メール送受信)の作成                         | Exchangeメールボックス(メール送受信)の作成がサポート範囲となります。Outlook クライアントへのアカウント設定につきましては、サポート外となります。<br>メール配信エラー、メール遅延について Exchange Online で確認出来ない範囲はサポート範囲外とさせていただきます。 | ○    |
| 18  | Teams 外部ユーザー/ゲストユーザー招待方法                           | サポート提供いたします。                                                                                                                                         | ○    |
| 19  | Intune へのデバイス登録・削除の設定方法                            | サポート提供いたします。                                                                                                                                         | ○    |

# Microsoft 365 および Office 365 における DiSサポート対応不可 例

内容によってはサポートをご提供できない場合がございます。  
下記は**対応不可**となるお問い合わせの一例となります。

| No. | お問い合わせ内容                               | 対応内容                                                                        | 対応可否 |
|-----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | Microsoft 365 に関するお客様作成資料のレビュー・手順書作成支援 | 作成資料のレビュー、および資料作成はお受けできません。                                                 | ×    |
| 2   | Office 365 で使用できるツールの使い方・トラブルシュート      | ツールの使い方やアプリケーションのトラブルシュートは基本的にサポート範囲外ですが、そのツールの使用許諾(EULA) に従います。            | ×    |
| 3   | ローカル環境におけるトラブルシュート                     | オンプレ環境にてご利用中の Windows Server のトラブルなど、ローカル環境におけるトラブルシューティング等のサポートは提供いたしかねます。 | ×    |

# Microsoft 365 および Office 365 における DiSサポートのサポートポリシー

概要

マイクロソフト社が提供しているサポートポリシーと同様となります。

## 原因究明について

原因究明に関する情報提供はService Incident (SI) に対してのみ行われます。  
問題解決から5営業日以内にサービス正常性ダッシュボード上で提供されるPost Incident Review(PIR) にお客様に提供できるすべての情報が記載されます。

## 仕様確認について

公開可能な仕様はService Descriptionに記載されている仕様のみとなります。  
サポートの中で行う動作確認の結果は、現状の動作となり、仕様とは異なります。

## サービス品質補償(SLA) について

Microsoft 365 および Office 365 では、99.9% の稼働率をSLA としています。  
サービスごとにダウンタイムが定義されており、ダウンタイムがSLA を割った場合翌月の請求から相殺されます。(ただし、Microsoftへの申告が必要です。)

サービスにより何をダウンタイムとみなすかは異なります。なお、パフォーマンスには**SLA はありません**。  
SLAの定義・詳細については以下の「Service Level for Microsoft Online Service」にてご確認ください。

<https://aka.ms/licensingdocs>

- Licensing Use Rights をクリック
- Service Level Agreements (SLA) for Online Services をクリック
- Languageで「Japanese」を選択頂き、サービス レベル契約についてダウンロードして確認ください。  
※最新VersionはCurrentVersionからDownloadいただけます。

# 4. Microsoft Azure サポートについて

# Microsoft Azure DiSご提供サポート範囲(無償)

当サポート窓口は、Microsoft Azure Standardサポート相当のサポートサービスを提供いたします。 ※1

|            | 対象商品                                             | 対応内容                                                                                                                         | 対応方法              | 受付時間  |
|------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| テクニカルサポート  | CSPで提供する<br>Microsoft Azure 全般<br><br>※3.一部条件を除く | ・操作方法<br>・技術的な問い合わせ<br>マイクロソフト社の公開情報をもとに<br>一般的な公開情報を調査し、ご回答いたします。<br>公開情報に記載が無い場合はCopilot等生成AIで確認した一般的な内容をご回答する場合がございます。 ※5 | Webポータル           | ※2.参照 |
| 障害対応支援サービス |                                                  | ・問題切り分け<br>・障害対応<br><br>Azure データセンター側で発生した障害に関する<br>お問い合わせ                                                                  | Webポータル<br>TEL ※4 |       |

※1:「Microsoft Azure Standardサポート」の詳細に関しましては、  
以下Microsoft Webにて公開されている「Standardサポート」と同程度のサポートとなります。  
<https://azure.microsoft.com/ja-jp/support/plans>  
ただし、対応時間(サポート時間)については ※2参照

※2:サポート時間                   :月曜日-金曜日 9:00-18:00(祝祭日及び、当社指定休業日を除く)  
電話対応時間                   :月曜日-金曜日 9:00-18:00(祝祭日及び、当社指定休業日を除く)  
Web受付時間                    :24時間365日

※3:サポート対象外製品は次ページに記載しています。

※4:障害ではないと判断した場合は電話での受付はお断りさせていただきます。 Webポータルでお問い合わせをお願いします。

※5:すべてのAIにて生成された回答には、AIの関与を明示する文が含まれています。  
公開前には検証プロセスを経ており、形式や表現の適切性、包括性が確認されますが、内容の正確性を保証するものではありません。

# Copilot in Azure について

---

## ●推奨事項 Copilot in Azure をご利用ください

- ・Azure に関しては、サポート対象となる顧客テナントに対して Copilot in Azureの利用を強く推奨いたします。

※無効となっている場合はサポートがスムーズに行えない事が有ります。

有効化の方法、利用方法については下記関連情報をご確認ください。

## 関連情報

- ・ Azure 第33回『クセは強いが使いこなせば超有能！

Copilot in Azure を自社の専属サポートにしよう』

<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/secolumn/multicloud/column073.html>

# Copilot in Azure について

Azure 環境での作業をサポートするために設計され、  
Azure のリソース管理やデプロイメントに関する質問に対して、迅速かつ正確な回答を提供します。

2025年4月  
GAされました!

Microsoft Copilot in Azure の結果は信頼できますか？

お金はかりますか？



Microsoft Copilot in Azure は、アクセスできるコンテキストで可能な限り最適な応答を生成するように設計されています。ただし、他の AI システムと同様に、Microsoft Copilot in Azure の応答は必ずしも完璧であるとは限りません。Azure 環境に対する変更を行う前に、Microsoft Copilot in Azure の応答はすべて慎重にテスト、確認、検査する必要があります。



**無償**で利用できます！

## 利用シナリオ

リソースの検索と管理

トラブルシューティング

スクリプトの生成

操作方法ナビゲーション

コストとパフォーマンスの最適化

利用シナリオを理解することで、  
より効果的に活用！

## 仮想マシンシリーズの検索例

The screenshots show the Copilot interface with the following content:

- Screenshot 1:** Greeting: こんにちは、[ユーザー名]さん! Question: 仮想マシンでファイルサーバーを構築します。ユーザー50人で1人200GB利用する場合の最適なシリーズを教えてください。
- Screenshot 2:** Search results for 'DIS Azure Demo'. It lists several VM series: B2as\_v2, B2ms, B2ps\_v2, B2s\_v2.
- Screenshot 3:** Search results for 'japaneast'. It lists several VM series: B2as\_v2, B2ms, B2ps\_v2, B2s\_v2.
- Screenshot 4:** Search results for 'B2as\_v2'. It lists several VM series: B2as\_v2, B2ms, B2ps\_v2, B2s\_v2.

詳しくは担当者コラムを  
ご参考ください！



<https://www.idaten.ne.jp/portal/page/out/secolumn/multicloud/column073.html>

# Azure関連サポート対象外製品について

- ご利用環境に合わせたセットアップ・調整など、アドバイザリーサポートは行いません。

※アドバイザリーとは

お客様の望む利用方法・環境を実現するための機能のご提案、  
ご利用環境に合わせた設定内容の確認・ご提案を指します。

- 下記の場合、**サポート対象外**となります。

- **Azure Marketplace製品全般**

・Azure Marketplace で提供されるサービス(マイクロソフト社以外のサービス)については、サービス提供元によるサポートとなりますので、当社サポート対象外となります。

- **Azure サブスクリプションに紐づけられるサービス**

- ・ Visual Studio
- ・ GitHub Copilot
- ・ Azure DevOps Services 等



# サポートにおける生成AIの利用について

## • Azure 製品

- サポートセンターにお問い合わせいただく前に Copilot in Azure に疑問点を確認ください。
- 回答・ヒントが得られる可能性がございます。  
サポートセンターに連絡頂く際、上記の質問内容と回答内容を合わせて問い合わせを頂きますと、回答を早く行えることがあります。
- 最初の回答はCopilot in Azure などの生成AIへ質問を投げかけ、その内容を回答させていただく事があります。  
※サポートセンターにご連絡いただいた時点で、お客様環境においてオペレーターが Copilot in Azureを含む生成AIを利用する事に同意いただいたものと致します。

## • Azure 以外の製品

- マイクロソフト社がポータルサイト上にて提供する生成AIが有る場合
  - サポートセンターにお問い合わせいただく前にマイクロソフト社がポータルサイト上にて提供する生成AIに疑問点を確認ください。
- マイクロソフト社がポータルサイト上にて提供する生成AIが無い場合
  - サポートセンターに直接お問い合わせください。

すべてのAIにて生成された回答には、AIの関与を明示する文が含まれています。

公開前には検証プロセスを経ており、形式や表現の適切性、包括性が確認されますが、内容の正確性を保証するものではありません。

# Azure Plan 利用料金の確認方法について

## ●利用料金の確認については、iKAZUCHI(雷)上よりご確認ください。

### -利用料金の確認

- ・iKAZUCHI(雷)トップページから「利用明細」を選択後、「顧客名」「契約番号(SUB～)」「注文番号(ON/OR～)」等でソート確認したい「請求番号(INV～)」を選択いただくと、1か月分の請求額が確認可能です。

利用内容欄より、利用サービス毎(大分類)の費用も確認可能です。

また、「リソース使用欄」から、より詳細を確認できるCSVファイルのダウンロードが可能ですので、カテゴリ毎の使用量の確認にご活用ください。

#### ※CSVファイルの詳細

「resource daily usage file」は日次更新となり、カテゴリ毎の使用量のみが参照可能です。

「resource usage file」は月次更新となり、カテゴリ毎の使用料金がまとまった状態で参照可能です。

ご確認方法については次ページに記載しております。

- ・より詳細な料金の確認をご希望の場合は、ユーザー様ご自身で Microsoft Cost Management や Application Insights など Azure の機能を活用いただき、分析・確認いただきますようお願いいたします。

# 利用明細CSV(usage file)確認方法

## STEP 1

利用明細から「顧客名」「契約番号(SUB～)」などでソート後  
確認したい「請求番号(INV～)」を選択

ダッシュボード

契約

注文

利用明細

利用明細

利用明細詳細元帳管理

パッチ実行ログ

費用分析

サービス&プラン

ディスカウントマネージャ

アカウント

管理

設定

利用明細詳細CSVインポート+ 単価型請求詳細CSVインポート+

一覧項目設定 デフォルト 適用 一覧項目詳細設定

25 レコード

| ステータス | 請求日        | 請求先                                 | 顧客                            | 利用明細番号         | 小計      |
|-------|------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|---------|
|       | 2024/07/28 |                                     | CUS20122880721                |                |         |
| 完了    | 2024/08/10 | 8058-99999999-998 DIS_Azureplan用検証用 | CUS20122880721 DIS Azure Demo | INV24070345520 | ¥3,762  |
| 完了    | 2024/08/10 | 8058-99999999-998 DIS_Azureplan用検証用 | CUS20122880721 DIS Azure Demo | INV24070346059 | ¥7,218  |
| 完了    | 2024/09/10 | 8058-99999999-998 DIS_Azureplan用検証用 | CUS20122880721 DIS Azure Demo | INV24080319316 | ¥13,853 |
| 完了    | 2024/10/10 | 8058-99999999-998 DIS_Azureplan用検証用 | CUS20122880721 DIS Azure Demo | INV24090390061 | ¥5,284  |
| 未確定   | 2024/11/10 | 8058-99999999-998 DIS_Azureplan用検証用 | CUS20122880721 DIS Azure Demo | INV24100367993 | ¥15,945 |

全 5 件中 1 から 5 を表示

## STEP3

利用内容欄から、利用サービス毎(大分類)の費用も確認可能です

| 利用内容                        | 契約             | 注文            | データ連携 | [共通]代理店注文番号 | リソースコード                             |
|-----------------------------|----------------|---------------|-------|-------------|-------------------------------------|
| MICROSOFT.AUTOMATION        | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_AUTOMATION      |
| MICROSOFT.COMPUTE           | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_COMPUTE         |
| MICROSOFT.IOTSECURITY       | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_IOTSECURITY     |
| MICROSOFT.NETWORK           | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_NETWORK         |
| MICROSOFT.RECOVERYSERVICES  | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_RECOVERYSERVIC  |
| MICROSOFT.SEARCH            | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_SEARCH          |
| MICROSOFT.STORAGE           | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_STORAGE         |
| MICROSOFT.WEB               | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_WEB             |
| MICROSOFT.COGNITIVESERVICES | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_COGNITIVESERVIC |
| MICROSOFT.KEYVAULT          | SUB20122875931 | OR24083101053 | -     |             | AZUREPLAN_MICROSOFT_KEYVAULT        |

## STEP2

「リソース使用量」欄から、より詳細を確認出来るCSVファイルをダウンロード

利用明細番号 #INV24090390061 完了

注文情報

トランザクションログ

|               |                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|
| 請求者           | Provider                                                               |
| 請求先           | DIS_Azureplan用検証用                                                      |
| 小計 (ディスカウント前) | ¥5,284                                                                 |
| ディスカウント       | ¥0                                                                     |
| 小計            | ¥5,284                                                                 |
| 税額            | ¥528                                                                   |
| 合計(税込)        | ¥5,812                                                                 |
| 原価合計          | ¥0                                                                     |
| 請求日           | 2024/10/10                                                             |
| 支払期日          | 2024/11/30                                                             |
| 支払日           | 2024/10/11                                                             |
| 備考            |                                                                        |
| 適用済みディスカウント   | -                                                                      |
| リソース使用量       | resource usage file (20241009)<br>resource daily usage file (20241002) |

AD列の「meterCategory」がカテゴリ名に該当するので、ここでソートすることで、カテゴリ毎の使用量が算出可能です。

28



# CSVファイルについて

## 「resource usage file」

カテゴリ毎の費用がA列「billingPreTaxTotal」に記載されています。  
E列の「consumedService」は、iKAZUCHI(雷)利用明細上のサービス大分類に該当します。  
K列に「meterCategory」があり、M列の「meterName」やN列の「meterRegion」と  
組み合わせてソートすることで、より詳細に費用の対象を確認することが可能です。

| billingPreTaxTotal |            |          |           |          |           |          |          |          |           |           |            |           |                     |             |            |            |                    |           |           |            |               |               |      |
|--------------------|------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|---------------------|-------------|------------|------------|--------------------|-----------|-----------|------------|---------------|---------------|------|
|                    | A          | B        | C         | D        | E         | F        | G        | H        | I         | J         | K          | L         | M                   | N           | O          | P          | Q                  | R         | S         | T          | U             | V             |      |
| 1                  | billingPre | chargeEn | chargeSta | chargeTy | consumed  | customer | customer | customer | entitleme | entitleme | meterCat   | meterId   | meterNar            | meterReg    | meterSub   | meterTyp   | productN           | publisher | publisher | quantity   | resourceC     | resource      | serv |
| 2                  | 327        | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Virtual M  | 907523f4- | D2s v5              | JA East     | Virtual M  | 1 Comput   | Dsv5 Series        | Window    | Microsoft | 12.3334    | MKOBAY        | japaneast     |      |
| 3                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 69692261- | Hot Other           | JA East     | Azure Dat  | 10K Other  | Azure Data Lake St | Microsoft | 0.0005    | Mishiba_f  | japaneast     |               |      |
| 4                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Bandwidth  | 42bb05e1- | Standard            | AU East     | Rtn Prefe  | Data Trar  | Rtn Pref: MGN      | Microsoft | 0.00397   | Mishiba_f  | japaneast     |               |      |
| 5                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Bandwidth  | fe167397- | Standard            | AU East     | Rtn Prefe  | Data Trar  | Rtn Pref: MGN      | Microsoft | 0.05296   | Mishiba_f  | japaneast     |               |      |
| 6                  | 446        | 2024-09- | 2024-09-  | New      | microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Virtual Ne | 9c150bf9- | Standard            | IPv4 Static | IP Address | 1 Static P | IP Address         | Microsoft | 727.773   | mkobaya    | japaneast     |               |      |
| 7                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 12da282f- | Read Operations     |             | Tables     | 10K Read   | Tables             |           | Microsoft | 0.0007     | Mishiba_f     | japaneast     |      |
| 8                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 9cb0bde8- | Write Operations    |             | Tables     | 10K Write  | Tables             |           | Microsoft | 0.0007     | Mishiba_f     | japaneast     |      |
| 9                  | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | b9e5e77c- | Batch Write Operati |             | Tables     | 10K Batcl  | Tables             |           | Microsoft | 2.5219     | site-recov    | japaneast     |      |
| 10                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 3f2b1e1c- | LRS Data Stored     |             | Tables     | Data Stor  | Tables             |           | Microsoft | 0.02849    | site-recov    | japaneast     |      |
| 11                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | d23a5753- | LRS Data Stored     |             | Standard   | Data Stor  | Standard Page Blob | Microsoft | 0.00432   | site-recov | japaneast     |               |      |
| 12                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | f8c187bb- | LRS List and Create |             | General E  | 10K List   | General Block Blob | Microsoft | 8.6617    | site-recov | japaneast     |               |      |
| 13                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 40551b4c- | Read Operations     |             | General E  | 10K Read   | General Block Blob | Microsoft | 4.3727    | site-recov | japaneast     |               |      |
| 14                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 99f50f54- | All Other           | AP South    | Blob Stor  | 10K All O  | Blob Storage       | Microsoft | 0.0538    | cloud-she  | southeastasia |               |      |
| 15                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | e0f55998- | LRS List            | AP South    | Blob Stor  | 10K List   | Blob Storage       | Microsoft | 0.0411    | cloud-she  | southeastasia |               |      |
| 16                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 6b3b540c- | Hot Read            | JA East     | Blob Stor  | 10K Read   | Blob Storage       | Microsoft | 0.0006    | Mishiba_f  | japaneast     |               |      |
| 17                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 64e6a90d- | All Other           | JA East     | Blob Stor  | 10K All O  | Blob Storage       | Microsoft | 0.0456    | rg-aidem   | japaneast     |               |      |
| 18                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 30886553- | LRS List            | JA East     | Blob Stor  | 10K List   | Blob Storage       | Microsoft | 0.0331    | rg-aidem   | japaneast     |               |      |
| 19                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 696220f2- | Hot LRS [           | JA East     | Blob Stor  | Data Stor  | Blob Storage       | Microsoft | 0.01512   | mkobaya    | japaneast     |               |      |
| 20                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | a8e5826f- | Hot LRS V           | JA East     | Blob Stor  | 10K Write  | Blob Storage       | Microsoft | 0.0031    | Mishiba_f  | japaneast     |               |      |
| 21                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | f90f81d2- | LRS Write Operatio  |             | Files      | 10K Write  | Files              |           | Microsoft | 0.0319     | cloud-she     | southeastasia |      |
| 22                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 6a99015c- | Protocol Operations |             | Files      | 10K Prot   | Files              |           | Microsoft | 0.0123     | cloud-she     | southeastasia |      |
| 23                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | 761abab8- | Read Operations     |             | Files      | 10K Read   | Files              |           | Microsoft | 0.0324     | Mishiba_f     | japaneast     |      |
| 24                 | 100        | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | ed8a651a- | LRS Data Stored     |             | Files      | Data Stor  | Files              |           | Microsoft | 13.6311    | cloud-she     | southeastasia |      |
| 25                 | 0          | 2024-09- | 2024-09-  | New      | Microsoft | JP       | azuredem | 1b66435a | DIS Azure | 9ce162c0  | Storage    | ba62f06a- | List Operations     |             | Files      | 10K List   | Files              |           | Microsoft | 0.0002     | Mishiba_f     | japaneast     |      |

# Microsoft Azure DiSご提供サポート範囲(無償) 1/2

## Microsoft Azure

CSP の Microsoft Azure のテクニカル サポートでは、概算見積もり、基本的なセットアップ、技術的な使用方法全般についてご支援します。

### テクニカルサポートの一例

| サポートカテゴリ        | 例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 概算見積り           | Azure で想定されている構成や、オンプレミス上での構成などからAzure で稼働する際の費用の概算を作成いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Azure サービスのデプロイ | <ul style="list-style-type: none"><li>・仮想マシン：<ul style="list-style-type: none"><li>-Windows、Linux VM のデプロイ</li></ul></li><li>・ストレージサービス：<ul style="list-style-type: none"><li>-各種ストレージに関する作成支援</li></ul></li><li>・ネットワークサービス(VPN、ExpressRoute)：<ul style="list-style-type: none"><li>-各種ネットワークに関する作成支援</li></ul></li><li>・バックアップサービス(Backup、Site Recovery)：<ul style="list-style-type: none"><li>-バックアップ設定の支援</li></ul></li><li>・DBサービス(SQL Database)：<ul style="list-style-type: none"><li>-セットアップの支援</li></ul></li><li>・Appサービスのデプロイ ※構成支援/アドバイザリサポートはご提供できません</li><li>・Azureモニター</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></ul></li><li>・サービス構成の問題<ul style="list-style-type: none"><li>-ロールベースアクセス制御</li><li>-Active Directory 同期</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# Microsoft Azure DiSご提供サポート範囲(無償) 2/2

## Microsoft Azure

お問い合わせをいただいてから初回の応答までの目標時間は、ケースの重大度と対象サービス商品に基づいての応答となります。目安として、下表をご確認ください。

### 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      | お客様の状況                                                                                    | 例                                                                                                                           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重大度A(重大)    | 問題を一時回避する方法がなく、お客様の事業に大きな損失が発生し、サービスの質が大きく低下している状態。<br>※M365/Azureの基盤に問題が発生している場合のみとなります。 | ・広範のAzure サービスに渡って利用不可。<br>・SQL Database、仮想マシンサービス、ストレージなどの複数サービスの同時提供断。<br>・Azure ポータルへのサインインができない。<br>・冗長構成のシステムが機能していない。 |
| 重大度B(高)     | 問題を一時回避する方法がなく、お客様の事業に部分的な損失が発生し、サービスの質は低下しているが、業務自体は不十分な状態ながら継続可能な状態。                    | ・一部のAzure サービスが利用不可。<br>・SQL Database、仮想マシンサービスの各サービスにおける提供断。<br>・冗長構成のシステムが機能していない。                                        |
| 重大度C(中)     | 問題回避が可能であり、サービスに異常が見られるがお客様の事業には影響が無い状態。                                                  | ・Azure サービスの一部機能が利用不可。<br>・冗長構成のシステムは切り替えて利用可能。                                                                             |
| 重大度D(重大でない) | 問題が発生しているが、お客様の事業に影響が無い状態。                                                                | ・Azure サービスの縮退稼働などにより、一部サービスの応答が遅い。                                                                                         |

### テクニカルサポートの初期応答目標時間

| 重大度レベル      | 使用可能時間帯 | 応答時間  |
|-------------|---------|-------|
| 重大度A(重大)    | サポート時間  | 1時間以内 |
| 重大度B(高)     | サポート時間  | 1時間以内 |
| 重大度C(中)     | サポート時間  | 翌日    |
| 重大度D(重大でない) | サポート時間  | 不定    |

# Microsoft Azure DiSご提供サポート 必要となる情報

## Microsoft Azure

| No. | 項目           | 記載例                                                                                                                           | ポイント                        |
|-----|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | お問合せ内容・現象    | Azure Backup Agent にてバックアップスケジュールを設定しているが、設定した時間にバックアップが開始されない。                                                               |                             |
| 2   | お問い合わせの背景    | 問題が生じるサーバーにAzure Backup の設定を行ったのは初めて。                                                                                         |                             |
| 3   | テナント ドメイン名   | xxxxx.onmicrosoft.com またはカスタムドメイン（規定のドメイン）                                                                                    |                             |
| 4   | 環境情報(Azure)  | ・Azure リージョン:東日本<br>・Azure サービス:Azure Backup<br>・影響を受けているユーザー数:1<br><br>(サービスが仮想マシンの場合)<br>・OSの種別とバージョン<br>・仮想マシン上で稼働しているサービス | 問題を把握させて頂く為に<br>必要な情報となります。 |
| 5   | 環境情報(オンプレミス) | ・OSの種別とバージョン:Windows Server 2022<br>・問題が発生しているソフトウェア:Azure Backup Agent                                                       |                             |
| 6   | 確認済みの内容      | ・エラーメッセージは表示されない。<br>・その他のサーバーでは問題は生じていない。<br>・手動でバックアップを実行すると問題なく開始・終了できる。                                                   |                             |
| 7   | 再現手順         | 1. Azure Backup Agent にてバックアップスケジュールを設定。<br>2. スケジュールした時刻になってもBackup タスクが実行されない。                                              |                             |
| 8   | 各種資料         | 事象発生時のスクリーンショット、動作ログ 添付                                                                                                       |                             |



# Microsoft Azure

## DiSサポート 対応可能 例 1/2

以下は、DiSサポートにて対応可能な問い合わせ内容の一例となります。

| No. | お問い合わせ内容                                 | 対応内容                                                                                                                                                       | 対応可否 |
|-----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | 問題の切り分けに Azure サービス外のクライアント製品を含まない場合     | Azure上の問題の切り分けについてはサポートを提供させていただきます。<br>Azure サービス外クライアント製品を含む問題の切り分けに関しましては、公開情報、過去事例より一般的なトラブルシュートの提供までとなります。                                            | ○    |
| 2   | Azure サービスを利用する際のランニングコストを知りたい           | マイクロソフト社の公開情報をもとに、月額概算費用をお出しいたします。<br>[Azure の価格]<br><a href="https://azure.microsoft.com/ja-jp/pricing/">https://azure.microsoft.com/ja-jp/pricing/</a>   | ○    |
| 3   | 各種Azure サービスの利用可否、方法について知りたい             | マイクロソフト社の公開情報をもとにお答えいたします。                                                                                                                                 | ○    |
| 4   | ExpressRoute について、ネットワークの設定方法について教えてほしい  | マイクロソフト社の公開情報をもとにお答えいたしますが、リソース内容に応じて、ExpressRoute 回線のサービス提供事業者様へお尋ねいただくようお願いすることもございます。                                                                   | ○    |
| 5   | Azure 仮想マシン上で稼働しているOS単体機能に対するご質問         | Azure 仮想マシン上で稼働しているOS単体機能に対するご質問についてはサポートを提供させていただきます。<br>Azure 仮想マシン上で稼働しているOSにプログラムがインストール出来ない等、OS単体の機能以外のサポートに関しましては、公開情報、過去事例より一般的なトラブルシュートを提供までとなります。 | ○    |
| 6   | 各種Azure サービスの仕様確認                        | マイクロソフト社の公開情報を基にしたご案内となります。公開情報にない仕様確認については、お受けできません。                                                                                                      | ○    |
| 7   | コード レビュー、サンプルコード提供                       | Azureに関連するコードであれば、特定の問題やエラーについてのお問合せは可能です。<br>個々のコードに関するレビューは、対応不可となる可能性がございます。                                                                            | ○    |
| 8   | オンプレミス製品を含まない、複数のマイクロソフト製品にまたがるトラブルの切り分け | サポートを提供させていただきます。                                                                                                                                          | ○    |
| 9   | 仮想マシン/AVDIに接続できない場合のAzure基盤の問題切り分け       | 切り分けの結果、基盤側に問題がない場合には、インストールされているOS固有の問題となりサポート外とさせていただきます。                                                                                                | ○    |
| 10  | Azure基盤への接続復旧                            | サービスの復旧までの対応となります。原因の特定はサポート外となります。                                                                                                                        | ○    |

# Microsoft Azure

## DiSサポート 対応可能 例 2/2

| No. | お問い合わせ内容                                    | 対応内容                                                            | 対応可否 |
|-----|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------|
| 11  | 特定のサービスが利用制限されており、デプロイできません。<br>(クォータの引き上げ) | サポートを提供させていただきます。マイクロソフト社へ制限の引き上げ申請をいたします。                      | ○    |
| 12  | Azure バックアップが失敗してしまいます                      | マイクロソフト社の公開情報を元にサポートを提供させていただきます。バックアップの正否、バックアップデータの保証は致しかねます。 | ○    |
| 13  | システム移行の支援                                   | 物理機材からAzureへの移行時に仮想環境へ移行したことが起因であるエラー・障害についてサポートいたします。          | ○    |
| 14  | 短期間の SQL Database に接続できない問題                 | 調査を含めサポートを提供させていただきます。ただし、基盤に問題が確認出来ない場合は、サポートの提供を打ち切らせていただきます。 | ○    |

# Microsoft Azure

## DiSサポート 対応不可 例

内容によってはサポートをご提供できない場合がございます。  
下記は**対応不可**となるお問い合わせの一例となります。

| No. | お問い合わせ内容                                    | 対応内容                                                                                                                      | 対応可否 |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | AWS と同じ構成を Azure で構築した場合の費用を知りたい            | マイクロソフト社の公開情報を基に、月額の概算費用をお出しできます。ただし、AWS のサービスとは細部の仕様が異なっている事があるため、 <b>お見積り不可となります。別途 Azure お見積り依頼シートにご記入ください。</b>        | ×    |
| 2   | Marketplace に登録されているサービスの見積もり作成やサポートをお願いしたい | Marketplace にて提供されているサービスはサポート対象外とさせていただきます。                                                                              | ×    |
| 3   | パフォーマンス チューニング(クエリの切断、処理時間向上等)              | サポート対象外とさせていただきます。                                                                                                        | ×    |
| 4   | キャパシティ プランニング(自社システムに最適なエディション選択依頼など)       | 公開情報の確認(検索・内容についてのお問い合わせ)でカバーできない範囲に関しましては、コンサルティングになりますため、内容によってはお受けできない場合がございます。                                        | ×    |
| 5   | Azure の請求明細の詳細を確認したい                        | マイクロソフト社からの情報提供を含め、請求明細の個別のご案内は行っておりません。請求についてはiKAZUCHI(雷)よりご確認いただくか、ユーザー様ご自身で Microsoft Cost Management 等をご利用の上、ご確認ください。 | ×    |

# Microsoft Azure における DiSサポートのサポートポリシー

概要

Microsoft 社が提供しているサポートポリシーと同様となります。

## 原因究明について

原因究明に関する情報提供は障害と認定された場合に対してのみ行われます。問題解決から5 営業日以内(目標)に RCA(Root Cause Analysis:根本原因分析) にお客様に提供できるすべての情報が記載されます。

## 仕様確認について

Microsoft Azure の仕様は公開可能な情報はWebサイトにて公開されています。  
公開情報以上の仕様に関するお問い合わせには対応しておりません。

## サービス品質補償(SLA) について

Microsoft Azure では、各サービスに対して稼働時間のSLA(99.9-99.95%)が定められています。  
99.9%のSLAの場合、月間約43分のダウンタイムが発生しても、SLAの範囲内ということになります。

SLAの定義・詳細については以下の「Service Level for Microsoft Online Service」にてご確認ください。

<https://aka.ms/licensingdocs>

→Licensing Use Rights をクリック

→Service Level Agreements (SLA) for Online Services をクリック

→Languageで「Japanese」を選択頂き、サービス レベル契約についてダウンロードして確認ください。

※最新VersionはCurrentVersionからダウンロードいただけます。

# 5. Software Subscriptions

## サポートについて

# 1. Software Subscriptions サポートについて

---

- ・ライセンスの発行までサポートいたします。
- ・キーを適用した機器(サーバー、PC)及びその機器上で動くソフトウェアについてのサポートは**対象外**とさせていただきます。

※サポート**対象外** 例

Software Subscription で購入した SQL Server をオンプレミス環境で利用した際についての技術サポート

# 6. Software in CSP (永続ライセンス) サポートについて

# ■ Software in CSP（永続ライセンス）のお問合せ

---

- ・ライセンスの発行までサポートいたします。  
※適用・展開についてはサポート対象外となります。
- ・Software in CSP製品についてはライセンス発行後は、無償サポートの対象外となります。  
※当社ではサポート窓口を用意しておりません。

## <ご参考>

### ■マイクロソフト社 CSPリセラー様向け問い合わせURL

<https://support.serviceshub.microsoft.com/supportforbusiness/manage?state=open>

上記URLよりサポートリクエストをあげる事ができます。



# 7. その他

## その他 対象外製品について

---

- 以下の内容については、CSPサポート窓口受付**対象外**となります。  
購入元へお問合せください。
  - パートナー登録関連(MAICPP登録/MPA同意 等)
  - ご注文関連(型番確認/注文状況確認 等)
- 受付**対象外**の区分でのお問い合わせの場合でも、  
CSPサポート窓口のシステム上、受付が出来てしまう場合がございますが、  
**対応不可**のご返信をさせていただく可能性がございます。

# iKAZUCHI(雷)コールセンターについて

|                                                                                       |             |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 電話番号                                                                                  | 一般電話・公衆電話から | 0120-186-563                                                                 |
|                                                                                       | 携帯電話から      | 06-7633-0674                                                                 |
| メールアドレス                                                                               |             | <a href="mailto:ikazuchicc@pc-daiwabo.co.jp">ikazuchicc@pc-daiwabo.co.jp</a> |
| 対応時間 ※1                                                                               |             | 9:00 ~ 17:45(月~金)<br>※祝日・DIS指定休日を除く                                          |
| サポート内容 ※2                                                                             |             | iKAZUCHI(雷)の操作方法<br>iKAZUCHI(雷)を使用中に発生したトラブル対応<br>パスワードの再通知受付(再発行の受付)        |
| ※1:サポート対応を休止する場合、時間変更を行う場合は事前に告知をいたします。                                               |             |                                                                              |
| ※2:商品の情報、販売価格、納期など。                                                                   |             |                                                                              |
| 営業的なお問い合わせに関しましては、コールセンターで対応することができません。<br>コールセンターで対応できない内容については、担当部署・営業に連絡させていただきます。 |             |                                                                              |

# 8. Appendix

# Microsoft Azure のメンテナンス

---

Azure のメンテナンスは2種類ございます。

## ・計画済みメンテナンス

- ・信頼性の向上、パフォーマンスの向上、セキュリティの確保を目的とした、ホストレベルでの定期的なアップデート。
- ・アップデートの大多数は、ゲスト仮想マシンの動作に影響を与えずに実施されていますが、時々仮想マシンの再起動が必要なアップデートがあります。仮想マシンの再起動が必要な場合のみ、事前通知が行われます。

## ・計画外メンテナンス

- ・物理的な故障による停止や、ソフトウェアの障害による停止。
- ・仮想マシンは実行を続けることが出来ないため、強制終了のあと自動的に他のホスト上に再配置されて起動される。  
(ホストHA相当の構成)
- ・事後通知の仕組みはありません。

# 計画済みメンテナンス イベントの情報 1/2

計画済みメンテナンス イベントは事前に通知されますが、  
以下のような制限があります。

## 対象

- 単一インスタンスの仮想マシンの構成
- マルチインスタンスの仮想マシンの構成

## 通知方法

- 電子メール

## 通知タイミング

- 単一インスタンスは1週間前
- マルチインスタンスは48時間前

## 通知先

- サブスクリプションに設定されているアカウント管理者
- 共同管理者の電子メールアカウント
- サブスクリプションのポータル



### Azure



予定されているメンテナンスは  
Microsoft Azure 仮想マシン (IaaS) の単  
一インスタンス展開に影響を与えること  
があります。

計画されたメンテナンスの期間中、可用性セット外の各仮想マシン (VM) は再起動されることがあります。仮想マシンは合計で約15分停止されます。メンテナンス中、一時ディスクと Azure ストレージのディスクは保存されます。お使いのインスタンス上で開始時間から12時間以内に15分間のメンテナンスが実施されることが予想されます。可用性セット内の仮想マシンおよび Cloud Services ウェブ、ワーカー ロール インスタンスはこのメンテナンスによる影響を受けることはありません。

本メール下部記載の、お客様のサブスクリプションの影響を受ける仮想マシンの全リストをご参照ください。計画されたメンテナンス更新の期間は以下の通りです:

| リージョン          | リージョンにおける計画メンテナンス日時                                  | UTC                                         |
|----------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Australia East | 23:00 Friday, Mar 25–11:00 Saturday, Mar 26 (UTC+11) | 12:00 Friday, Mar 25–00:00 Saturday, Mar 26 |
| Japan West     | 23:00 Friday, Mar 25–11:00 Saturday, Mar 26 (UTC+9)  | 14:00 Friday, Mar 25–02:00 Saturday, Mar 26 |
| East Asia      | 23:00 Friday, Mar 25–11:00 Saturday, Mar 26 (UTC+8)  | 15:00 Friday, Mar 25–03:00 Saturday, Mar 26 |
|                | 23:00 Friday, Mar 25–11:00                           | 22:00 Friday, Mar 25–10:00                  |

# 計画済みメンテナンス イベントの情報 2/2

## 計画済みメンテナンス イベント時に再起動が発生したかを確認する方法

- API
- PowerShell
- VM再起動時のログの確認
  - <https://azure.microsoft.com/ja-jp/blog/viewing-vm-reboot-logs/>
  - ログは90日分保持されています。

## 計画済みメンテナンス イベント時の再起動に関する注意事項

- 終了時の通知 : 不可
- タイミングの変更 : 不可
- 通知があったのに再起動しなかった : そういったケースも存在します

## RCA (Root Cause Analysis) について

Microsoft Azure のサービスにおいて、大規模で複数のお客様に影響するサービス中断に対して、RCA (Root Cause Analysis)を要求することが可能です。

### 含まれる情報

- インシデントの概要と、イベントの経過
- 数多くのお客様に与えた影響と根本原因についての分析
- 継続的な強化に向けて実施中の措置

### RCA発行までの期間

- 障害の解決後から最低5営業日必要

### 提供言語

- 英語のみ



## SLA について -1

### SLA 概要

- SLA はサービスごとに異なります。
- SLA は複数の種類があります。稼働率が99.99%(約4分/月停止)、99.95%(約22分/月停止)、99.9%(約43分/月停止)など。
- 稼働率の定義はサービスごとに異なり、何によってダウンタイムとみなされるかの確認が必要です。

### 定義例

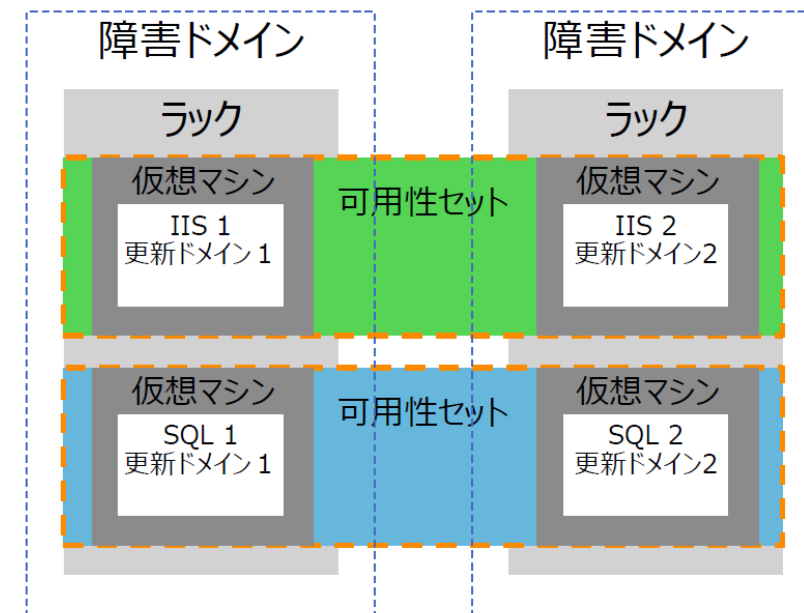
- Microsoft Azure SQL Database ダウンタイム抜粋:「データベースへの接続の確立を1分間連続して試行し、全ての試行が失敗した場合、そのデータベースは1分間使用できなかったとみなされます。」
- Storage 失敗したストレージ トランザクション数抜粋:「最大処理時間(下表を参照)以内に完了しなかったすべてのストレージ トランザクションのセットです。」「失敗したストレージ トランザクション数には、以下は含まれません。適切なバック オフ原則に従っていない為、Storage サービスによって調整されたトランザクション要求・・・」
- SLA は頻繁に更新されます。最新情報は公開情報で確認してください。

サービスレベル契約 : <https://azure.microsoft.com/ja-jp/support/legal/sla/>

## SLA について -2

ダウンタイムが発生する可能性を視野に入れて構成する必要がある

- 障害ドメイン  
物理的な障害の発生する単位。
- 更新ドメイン  
更新の重複を防ぐ仕組み。更新タイミングを決定する単位。  
ホストOSの更新は更新ドメイン単位に行う。
- 可用性セット  
可用性を高めるための仕組み。  
可用性セットに配置されたVMは、異なる更新ドメイン、障害ドメインに分散するように配置される。



Azure であっても、自動的に冗長化されるわけではない点にご注意ください。  
冗長化構成には、必要台数分だけの料金も発生いたします。

## SLA について -3

例)仮想マシン

### SLA の定義

#### 最大利用時間:

「最大利用時間(分)」とは、同じ可用性セットにデプロイされた2つ以上のインスタンスを持つ、インターネットに接続する全ての仮想マシンの、1請求月間における合計累積時間(分)です。最大利用時間(分)は、お客様が開始した操作の結果として同じ可用性セット内の2つ以上の仮想マシンの両方が開始された時点から、お客様が仮想マシンを停止または削除する操作を開始した時点まで測定されます。

#### ダウンタイム:

最大利用時間(分)のうち、外部接続が確保されていなかった時間の合計累積時間(分)

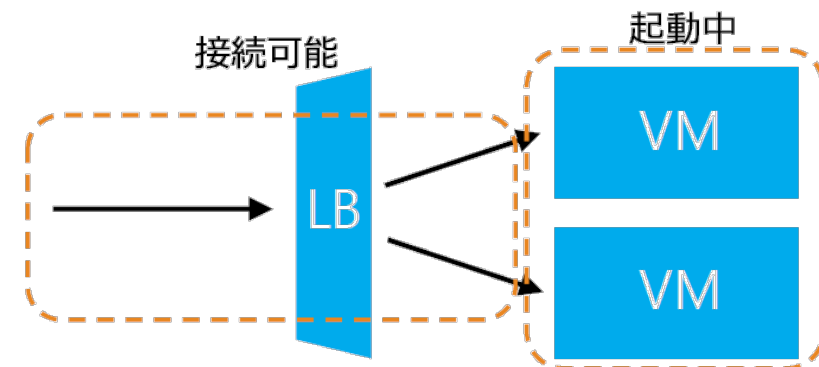
#### 月間稼働率

月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

$$(\text{最大利用時間(分)} - \text{ダウンタイム}) / \text{最大利用時間(分)} * 100$$

#### サービスレベル

$$\text{月間接続稼働率\%} \geq 99.95$$



## SLA について -4

### 誤解されやすいポイント

- プレビュー機能に SLA は存在しません。(Public Preview には英語サポートが準備されています。)
- SLA が除外される条件があります。(サポート外の使用方法など)
- SLA の適用条件を正しく理解する必要があります。
- パフォーマンスに対する SLA は存在しません。
- 業務機能の稼働率と Azure の SLA は一致致しません。
- 複数のサービスを組み合わせた場合、見かけ上の SLA は下がります。  
SQL(99.9%)、ストレージ(99.9%)、Webサイト(99.95%)を組み合わせた場合、  
全て最低限の SLA で稼働したとしても、 $99.9 \times 99.9 \times 99.95 = 99.75\%$ の稼働となります。
- 冗長設計が必要なのはオンプレミスと同じです。



ダイワボウ情報システム株式会社