

Microsoft 365 CSP

説明書

Ver1.4

ソフトバンク株式会社

## 目次

1.利用開始.....	3
2.提供条件.....	3
3. 「Microsoft 365」基本サービスおよびオプションサービス.....	3
4. 「Enterprise Support for Microsoft 365」サポート.....	5

## サービス概要

「Microsoft 365 CSP」は、日本マイクロソフト株式会社（以下、MS といいます）がマイクロソフト クラウドソリューションプロバイダープログラム（以下「CSP」という）で提供する「Microsoft 365」サービスの使用権を、ソフトバンク株式会社（以下、当社といいます）が再販し、お客様のご希望によりサポートを提供するものです。

「Microsoft 365 CSP 及びオプションサービス利用規約」（以下「利用規約」といいます。）別表 1 及び別表 2 記載のサービスのうち、お客様が申込書上で選択したサービス（以下「本サービス」といいます）の利用条件は、本サービス説明書のほか、利用規約に定めがあります。お申し込みに当たっては、利用規約及び本サービス説明書及び利用規約別表 1 に記載する本サービス提供元の規約をご熟読の上お申し込みください。

## 1.利用開始

利用規約第 4 条（契約の成立及びサービス開始日）に基づく本サービス利用契約成立時から、お客様は本サービスの利用が可能となります。なお登録完了メールに、Microsoft 365 提供サービスの利用に必要な ID・パスワード等の重要な情報が記載されておりますので、必ず内容をご確認ください。また Microsoft 365 提供サービスをご利用頂くには、本サービス利用契約成立後、お客様にてユーザー登録、ライセンスの割り当て作業が必要です。登録完了メール記載の方法に従ってユーザー登録、ライセンスの割り当てを行ってください。Software in CSP は、お客様が管理センターよりプロダクトキーを取得し、有効化する必要があります。

## 2.提供条件

Microsoft 365 基本サービスおよびオプションサービス（利用規約別表 2 記載）の提供には以下の条件があります。

- ・当社は、お客様が Microsoft 365 サービス申込の際に希望したサブドメイン名（※）を考慮した上で、お客様が Microsoft 365 サービスにおいて使用するサブドメイン名を 1 つ決定し、登録完了メールによりお客様に通知します。（お客様に提供される「<任意の文字列>.onmicrosoft.com」を「サブドメイン」といいます。）
- ・ Microsoft 365 サービスのサブドメイン名は変更できないものとします。
- ・ 同一のサブドメインで複数のサービスプランを契約することも可能です。
- ・ 本サービス説明書で特に断りが無い限り、オプションサービスのみを利用することはできません。利用規約別表 2 の基本サービス（以下「基本サービス」といいます。）と組み合わせてご利用ください。組み合わせ可能な基本サービスとオプションサービスは、利用規約別表 2 をご覧ください。
- ・ 本サービスで使用できるサブドメイン名（利用規約と同一の意義を有します。以下特に断りのない限り同じです。）は、Microsoft 365 サービスでご利用のサブドメインのみとなります。
- ・ 契約期間の形態、料金（初期費用、提供価格）に関して、本サービス提供元の規約と本サービス説明書の規定が異なる場合、本サービス説明書の規定が優先します。

## 3.「Microsoft 365」 基本サービスおよびオプションサービス

### 3.1 日本マイクロソフト株式会社が提供する「Microsoft 365」サービス

#### 3.1.1 料金、契約期間

各基本サービスとオプションサービスの料金と契約期間等詳細については、別紙 2 のとおりです。

### 3.1.2 運用保守

本サービス開通後の技術サポート、障害対応受付、その他問い合わせについては、当社の「SoftBank Microsoft サポートセンター」にて受け付けております。受付窓口に関する情報は下記のとおりです。

標準サポート窓口	
【窓口名称】	SoftBank Microsoft サポートセンター
【受付時間】	電話／メール受付時間：24 時間 365 日
【対応時間】	音声サービス(UniTalk)障害時： 24 時間 365 日 音声サービス(UniTalk)障害以外：ソフトバンク営業日 9-18 時
【受付内容】	当社でご契約の Microsoft 365 (CSP プログラム) に関するお問い合わせ

### 3.1.3 標準サポート

「3.1.2 運用保守」が準用されます。

#### 4. 「Enterprise Support for Microsoft 365」サービス

##### 4.1 ソフトバンク株式会社が提供する「Enterprise Support for Microsoft 365」サービス

###### 4.1.1 料金、契約期間

「Enterprise Support for Microsoft 365」各サービスの料金と契約期間等詳細については、別紙 3 のとおりです。

###### 4.1.2 運用保守

サービス契約後の技術詳細サポート、その他問い合わせについては、「標準サポート窓口」と同様の「SoftBank Microsoft サポートセンター」にて受け付けております。受付窓口に関する情報は下記のとおりです。

Enterprise Support for Microsoft 365	
【窓口名称】	SoftBank Microsoft サポートセンター
【問い合わせ方法】	テクニカルサポート WEB／電話 *1／メール
【時間消費/チケット制】	ご契約のチケットプランの範囲で、対象製品のお問い合わせに回答 ※40 チケット/60 チケット/100 チケット 各プラン *2
【受付内容】	当社でご契約の CSP 契約もしくは C&S 経由 EA/EAS 契約の Microsoft 365 に関するお問い合わせ
*1 標準サポート窓口と電話番号が異なります。 *2 問い合わせ対応時間 30 分を 1 チケットとして消費します。	

###### 4.1.3 サービス内容

「標準サポート窓口」で通常対応できない Microsoft 365 に関する技術詳細サポート、障害対応やアップデート情報提供ができるサポートサービスとなります。お客様管理者様が以下のサポート内容を受けることが可能となります。

項目		標準	Enterprise	サービス内容
管理者サポート	Microsoft 365 の仕様、障害に関する問い合わせ	○	○	Microsoft 365 の一般的な仕様や障害に関する問い合わせに回答します。
	お客様 M365 環境に関する問い合わせ	×	○	当社が構築した環境に限り、一般的な仕様に関する回答だけでなく、お客様の設定内容を把握した上で回答を行います。
	Microsoft プレミアサポートの利用	×	○	当社契約のマイクロソフトプレミアサポートを利用し、問い合わせに回答します。(チケット数は都度確認)
	お客様テナントへログオンしての調査	×	○	必要に応じてお客様の Microsoft 365 管理センターにアクセスし、調査を行います。
	Azure AD Connect に関する問い合わせ	×	○	Azure AD Connect に関する問い合わせに回答します。
	Teams 会議による遠隔サポート	×	○	必要に応じて、お客様が開催した Teams 会議に参加し、打ち合わせを行います
	月次レポート/報告会	×	○	ヘルプデスクでの受付内容に関する月次レポートの提供や報告会を実施します。
付帯	Weekly News Topics	×	○	マイクロソフトプレミアサポートで提供される Microsoft

				365 Weekly New Topics を提供します。
管理者マニュアル	×	○		当社で作成した管理者マニュアルを提供します。

※注意 お客様ご利用環境（NW、PC/携帯電話等のデバイス、連携サービス）に依存するお問い合わせに関しては、事象の検証及び回答が出来ない事がございます。

#### 4.1.4 「Enterprise Support for Microsoft 365」サポート窓口

「標準サポート窓口」の電話番号とは異なります。契約後、開通通知メールにてご案内いたします。メールおよびテクニカルサポート WEB は同様のご利用方法となり、内容に応じて必要なチケットを消費させて頂くことで「Enterprise Support for Microsoft 365」サポート内容範囲が対応可能になります。また、お電話でお問い合わせを受けた際、お客様との通話は、内容を正確に把握して対応させていただくため、原則記録し、サービスの向上、オペレータの教育、円滑な業務遂行を目的として使用させていただきます。なお、当該記録をこれらの目的以外に使用することはございません。

#### 4.1.5 料金、契約期間、契約条件

最低利用期間は、12 か月となります。料金と契約期間等詳細については、別紙 3 のとおりです。

「Enterprise Support for Microsoft 365」は、当社と直接契約がある CSP 契約、もしくは C&S 経由当社契約の EA/EAS 契約がある場合のみ、契約が可能です。EA/ESA 契約のお客様に限り、EA/ESA でご利用のライセンスと同一ライセンスを最低 1 ライセンス以上、当社と CSP 契約で直接契約をさせて頂く必要がございます。

#### 4.1.6 サポート内容（管理者サポート）

- ①「4.1.3 サービス内容」が準用されます。
- ②当社は、お客様がパートナーの GDAP 管理権限を当社に対して許可することで、サービス提供元が定めるところによるパートナー管理コンソールから、お客様の代理でサービス提供元へサービス要求をすることが可能となり、サポートを提供することができます。そのため、サポート提供日までに GDAP 管理者権限付与の承諾を行う必要があります。
- ③お客様がパートナーの管理者権限を削除すると①に定めるサポートを受けることができなくなります。
- ④ライセンスプログラムに関わらず、当社経由の Microsoft 365 の契約がある場合のみサポートが可能です。間接リセラー経由の再販ライセンスはサポート対象外となります。
- ⑤お問合せされる方はご契約されている Microsoft 365 の管理コンソールへのグローバルアクセス権限をお持ちであることが前提となります。一般ユーザー様からのお問い合わせは不可となります。
- ⑥本サービスではオペレーション作業や設定変更などは実施いたしません。

#### 4.1.7 Weekly News Topics（付帯サービス）

Microsoft から提供される、製品アップデート情報の PDF データを法人テクニカルサポート Web 上で公開提供します。情報の内容については、Microsoft が記載している内容のため、当社は一切の責任を持たずデータを提供するのみとなります。

#### 4.1.8 管理者マニュアル（付帯サービス）

当社が作成した管理者マニュアルを PDF データとして法人テクニカルサポート Web 上で公開提供します。公開した時点

上の Microsoft 最新情報を記載している内容のため、MS の仕様変更があった場合は、当社は一切の責任を持たずマニュアル PDF データを提供するのみとなります。また、個別のお客様向けにマニュアルの変更などは実施いたしません。

#### 4.1.9 消費チケット

消費チケットについては以下の通りとします。

- ・ 購入されたチケットは、対応時間 30 分ごとに 1 チケット消費されるものとします。
  - ・チケット消費は、受付処理、インシデント管理、調査、回答準備に要する時間等、エンジニアが稼働した時間が対象となります。
  - ・チケットの消費に関しては、問い合わせが完了しクローズとなった時点で、オープン中の問い合わせは月内の稼働時間で消費するものとします。
  - ・チケット数が不足した場合は追加チケットを購入いただくことで、継続の対応が可能となります。
- チケットは、当月のみ有効で、使用されない場合も該当月末に破棄されます。翌月に持ち越すことはできません。
- ・長期に渡って問題が解決できない場合には、追加チケットが消費されることもあることをご了承いただく必要があります。
  - ・当社のマイクロソフト プレミアサポートを利用する場合は、別途利用チケット数の算出を行い、お客様に事前確認の上で消費されます。

#### 附則

2019 年 7 月 16 日制定

2020 年 1 月 16 日改定

2021 年 7 月 30 日改定

2022 年 4 月 1 日改定

2024 年 6 月 1 日制定

以上