

# マイクロソフト エンタープライズ サービス

サービス規定書 (Description of  
Services)

2017 年 1 月

# 目次

1	本書について.....	3
2	マイクロソフト プロフェッショナル サービス .....	4
2.1	計画サービス .....	4
2.2	実装サービス .....	4
2.3	保守サービス .....	4
2.4	最適化サービス .....	4
2.5	教育サービス .....	4
3	エンタープライズ サービス .....	5
3.1	購入方法 .....	5
3.2	計画サービス .....	5
3.3	最適化サービス .....	6
4	コンサルティング サービス .....	8
4.1	購入方法 .....	8
4.2	カスタム コンサルティング サービス .....	8
4.3	パッケージ コンサルティング サービス .....	9
4.4	サービスの概要 .....	9
4.4.1	計画サービス .....	9
4.4.2	実装サービス .....	9
4.5	免責および制限事項 .....	9
4.6	本会社の義務 .....	10
5	サポート サービス .....	11
5.1	購入方法 .....	11
5.2	パッケージの概要 .....	11
5.2.1	エンタープライズ パッケージ .....	11
5.2.2	エンハンスト ソリューション .....	12
5.3	サービスの概要 .....	12
5.3.1	プロアクティブ サービス .....	12
5.3.2	サービス実施管理 .....	14
5.3.3	リアクティブ サービス .....	16
5.4	エンハンスト サービス .....	18
5.4.1	アクセラレート パッケージ .....	18
5.4.2	指定サポート エンジニアリング .....	18
5.4.3	カスタム サポート .....	19
5.4.4	延長修正プログラム サポート .....	21
5.4.5	プレミア アルティメイト .....	21
5.4.6	Third Tier サポート .....	22

5.5 エンハンスド ソリューション .....	22
5.5.1 プレミア ミッション クリティカル .....	22
5.6 パートナー対象ソリューション .....	22
5.7 グローバル サポート ソリューション .....	22
5.8 その他の条件 .....	23
5.9 本会社の義務 .....	25
6 本書の変更 .....	26

# 1 本書について

マイクロソフト エンタープライズ サービスのサービス規定書 (Description of Services) (以下「本書」といいます) は、MS (日本マイクロソフト株式会社) またはその関連会社 (以下「マイクロソフト」といいます) と本会社の間で締結されるマイクロソフト エンタープライズ サービス個別契約 (以下「個別契約」といいます) に基づき、マイクロソフトから購入いただけるプロフェッショナル サービスに関する情報を提供するものです。本書により、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、および本会社の義務を含みます) を参照いただくことができます。

従いまして、本書は、本会社が実際に購入し、マイクロソフトより提供を受けるサービスについて規定するものではありません。本会社が実際に購入するサービスは、本会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。本会社の所在地で購入可能なサービスの詳細については、マイクロソフト サービス担当者まで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。

## 2 マイクロソフト プロフェッショナル サービス

マイクロソフト プロフェッショナル サービスは、本会社がテクノロジーへの投資からビジネス価値を短期間で実現するための支援を行うサービスです。これらのサービスは、テクノロジー ライフサイクルの計画、実装、保守および最適化の各段階で利用可能であり、本会社のオンプレミス、クラウドおよびハイブリッド IT インフラストラクチャを対象としたデータ、モビリティ、生産性およびコンピューティング ソリューションを提供します。マイクロソフトは、以下のカテゴリでプロアクティブ サービスを提供します。

### 2.1 計画サービス

計画サービスは、本会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、本会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。

### 2.2 実装サービス

実装サービスでは、マイクロソフト テクノロジー 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、技術およびプロジェクト管理の専門家を派遣します。

### 2.3 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に役立つサービスであり、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。

### 2.4 最適化サービス

最適化サービスでは、本会社によるテクノロジーへの投資を最大限活用するという目標に重点を置いています。これらのサービスには、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の機能の導入の最適化、および堅牢なセキュリティおよび ID 対策の確保が含まれる場合があります。

### 2.5 教育サービス

教育サービスでは、本会社のサポート 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。

## 3 エンタープライズ サービス

エンタープライズ サービスの計画サービスと最適化サービスは、本会社のコンサルティングの契約を通じて、または本会社のサポート パッケージの一部として提供可能です。

### 3.1 購入方法

個別契約に基づいて購入可能なエンタープライズ サービスは、以下のとおりです。

サービスの購入の種類	購入モデル
コンサルティング サービス	個別契約 (および、場合によっては作業明細書 (SOW)) を使用して購入することができます。
サポート サービス	新規のサポートの契約の一部として、または個別契約を使用して既存のサポートの契約の下で追加料金を支払うことで、購入することができます。サービスについては、本会社の個別契約に基づく別紙で詳しく定義される場合もあります。

キー: ♣ は、個別契約に記載されている可能性がある項目を示します。

### 3.2 計画サービス

♣ **ソリューション計画:** 本会社が、オンプレミス、クラウドおよびハイブリッド環境におけるマイクロソフト テクノロジーの展開について実装計画を策定することを支援する、体系的なサービスです。これらのサービスには、目的の成果を実現する本会社の技術ソリューションの実装計画を策定するために本会社のマイクロソフト テクノロジーの設計、セキュリティ、IT 運用またはチェンジ マネジメントに関するアセスメントを行うことが含まれる場合もあります。サービスの終了時に、本会社に対し、本会社の技術的なアセスメントおよびソリューションの実装計画を含むレポートを提出する場合があります。

♣ **開発環境導入計画サービス (DTDPS):** 効果的な Visual Studio の導入計画を支援するためのサービスであり、Visual Studio の導入に関する計画および戦略を策定するために役立ちます。

♣ **パブリック クラウド プラットフォーム Microsoft Azure 導入計画サービス (AZDPS):** トレーニング、デモおよび導入計画を含む数日間のサービスです。このサービスは、Azure ストレージ ソリューションの有効化、Microsoft Azure インフラストラクチャ サービスへのアプリケーションの移行、Enterprise Mobility の実装、Microsoft Operations Management Suite の実装、または Microsoft Azure の仮想マシンでの開発およびテスト シナリオの実装を中心とすることができます。

♣ **デスクトップ導入計画サービス (DDPS):** この導入計画サービスでは、Office 365、Office または Windows の展開方法を中心に、さまざまな計画ツールと事前定義済みのサービス活動を提供します。

♣ **Dynamics 導入計画サービス (DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) もしくは Dynamics CRM Online の実装もしくはアップグレード、または Microsoft Dynamics AX を使用した ERP (Enterprise Resource Planning) ソリューションの実装を行うための計画サービスです。

♣ **Skype for Business & Exchange 導入計画サービス (S&EDPS):** Skype for Business または Exchange の導入計画を支援するためのサービスであり、Microsoft Skype for Business または Microsoft Exchange のアーキテクチャおよび運用に関する導入計画を策定することができます。

✦ **プライベートクラウド管理および仮想化導入計画サービス (PVDPS):** System Center、Windows Server および Hyper-V の効果的な導入計画を支援するためのサービスであり、アップグレード、移行、管理および仮想化の導入促進、ならびに統合デバイス管理の実装について、広範な計画サービスを提供します。

✦ **SQL Server 導入計画サービス (SSDPS):** SQL Server へのアップグレード、SQL Server Business Intelligence の導入、SQL Server への移行などの活動を中心とした数日間のサービスです。

✦ **SharePoint 導入計画サービス (SDPS):** SharePoint および SharePoint Online の導入計画サービスの提供を中心としたサービスであり、Office 365 FastTrack 計画、プロジェクトおよびポートフォリオ管理 (PPM) ソリューション計画、および SharePoint 導入計画が含まれる場合があります。

✦ **アーキテクチャ サービス:** オンライン サービスの導入に関する目標を評価して、ガイダンス、計画、および改善策を提供し、本会社のチームおよび環境を調整してアーキテクチャに関するベストプラクティスに近づけます。

✦ **概念実証:** 提案された技術ソリューションの実現可能性を本会社が評価できるような証拠を提供するサービスです。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。

### 3.3 最適化サービス

✦ **導入サービス:** 導入サポート 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本会社の組織が修正、監視および最適化できるかどうかを本会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。導入サービスには、次の 1 つ以上のサービスが含まれることがあります。

**導入シナリオ ワークショップ:** 特定のオンライン サービス ワークロードの導入を拡大するためのベストプラクティスを紹介する、2 日間のリモートまたはオンサイトのワークショップを実施します。ワークショップは、個別契約の規定に従い、出席者単位 (公開) で、または本会社の組織への専用 (非公開) として提供されます。ワークショップは、マイクロソフトからの明示的な書面による許可がなければ録画や録音はできません。

**導入診断:** 既存のチェンジ マネジメント能力の成熟度を判断する、本会社の組織の準備状況に関するアセスメントを実施します。本会社の組織の準備状況に関するこの 3 日間のリモート アセスメントでは、能力成熟度についてのレポートと改善に関する推奨事項が提供されます。

**強化された使用状況監視:** 現在の使用状況を特定し、導入の促進と監視のために改善が必要な領域を探し、マイクロソフトのクラウド サービスからより多くの価値を得るための、フレームワーク、アプローチおよび主要指標を提供します。

**導入価値計画、ビジネス成果スコアカード、および強化された使用状況監視:** マイクロソフトのオンライン サービスの導入によるビジネス上のメリットを特定し、四半期単位のスコアカードと月次レビュー用の一連の使用状況ダッシュボードを使用してビジネス上のメリットを測定するための支援を提供します。

**継続的な対応:** 今後のオンライン サービスの変更に関する月次レビューと、導入を調整および最適化して変更に対応するためのロードマップを提供します。

✦ **IT サービス管理:** 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、本会社の古い 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。最新の IT サービス管理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、本会社の監視、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。

✧ **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。セキュリティ サービスは、本会社が、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。



# 4 コンサルティング サービス

コンサルティング サービスはプロジェクト ベースのサービスであり、本会社が IT への投資から短期間で価値を引き出すためのソリューションの計画、実装および導入に関連するサービスを提供します。マイクロソフトの製品およびテクノロジーに基づき、デジタル戦略、アーキテクチャ、計画、アップグレード、移行、展開、アプリケーション開発およびデータ インサイト ソリューション全般にわたってサービスが提供されます。

## 4.1 購入方法

コンサルティング サービスは、以下のとおり、対象範囲を規定したプロジェクト ベースのカスタム サービスとして、または事前に対象範囲を規定したパッケージ サービスとして提供されます。

サービス	定義
カスタム コンサルティング サービス	固有のソリューションに関するサービスの範囲、スケジュールおよびマイルストーンを本会社ごとに規定するカスタム サービス。
パッケージ コンサルティング サービス	多くの一般的なビジネス シナリオに対応する事前に対象範囲を規定した成果物を提供するサービス。

キー: ♠ は、個別契約に記載されている可能性がある項目を示します。

## 4.2 カスタム コンサルティング サービス

カスタマイズ可能なサービス ソリューションとして、以下のサービスが利用可能です。カスタマイズしたコンサルティング サービスの対象範囲については、個別契約または作業明細書 (SOW) に規定するとおりとします。

**データセンターおよびクラウド インフラストラクチャ:** データセンターおよびクラウド インフラストラクチャ サービスは、テクノロジー、人およびプロセスを統合するサービスとソリューションのポートフォリオであり、IT 部門がデータセンターを特定のビジネス ニーズに合わせてカスタマイズして戦略的なビジネス資産に変革できるようにします。

**モダン アプリケーション:** 複数のチャネルを通じてすべてのデバイスで本会社に対応できるようにするために、アプリケーションを最新化および統合し、クラウドを活用する場合に、モダン アプリケーションの提供によってリスクを軽減し、価値実現までの時間を短縮します。

**ビジネス インサイト:** Power BI、Office、SQL などの製品を使用してデータを解き明かし、ビジネスおよび IT 組織向けのソリューションをビジョン化、実装およびサポートします。

**クラウド生産性ソリューション:** Microsoft Services for Cloud Productivity は、組織がコミュニケーションおよび共同作業を向上させるためのエクスペリエンスを計画、実装および構築し、本会社との関係を深めてビジネス インサイトを得るための支援を行うことで、組織が Office 365 への投資をフルに活用できるようにします。

**Dynamics CRM:** 本会社が、組織変革の推進にあたってマイクロソフト コンサルティング サービスの価値を活かしながら、販売、サービス、マーケティング全般において Microsoft Dynamics を利用して本会社中心の組織となることを支援します。

**Dynamics ERP:** Dynamics ERP は、本会社および見込み顧客との関係のサポート向上のためのさまざまな資産を提供します。Dynamics ERP はエンタープライズ ERP ですが、マイクロソフト スタック全体を活用します。

**デバイスおよびモビリティ ソリューション:** デバイスおよびモビリティ サービスにより、ビジネスおよび IT 部門のリーダーは、本会社の従業員や本会社との関係をより深く充実したものにするようなエンタープライズ規模のモビリティおよびデバイス管理戦略を策定および実装することができます。

**セキュリティおよび ID ソリューション:** セキュリティおよび ID サービスは、本会社が 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するために役立つ戦略およびソリューションを提供します。

### 4.3 パッケージ コンサルティング サービス

マイクロソフトは、マイクロソフトの製品、テクノロジーおよびプロセスに関する計画、展開および実装における経験に基づき、多くの一般的なビジネス シナリオに対応するコンサルティング サービスを提供します。以下のサービスでは、作業範囲が事前に定義されており、期間は一定で、作業範囲に応じた価格が定められています。

### 4.4 サービスの概要

#### 4.4.1 計画サービス

**デジタル アドバイザリー サービス プログラム:** デジタル アドバイザリー サービスでは、業種およびビジネスに関する専門知識を有するデジタル アドバイザーが、マイクロソフトの経験と革新的な戦略を活用して、本会社の組織がデジタルによる変革を達成できるよう支援します。デジタル アドバイザーは本会社と連携して、デジタル ビジネスを構築するためのプログラムを推進します。

デジタル アドバイザリー サービスは、200 時間、400 時間、800 時間、および 1600 時間のサービスのパッケージとして購入できます。マイクロソフトのサービス デリバリー チーム (Microsoft Services Centers of Excellence の人員を含みます) が、専門知識を活かしてサービスを提供し、推奨されるプラクティスに関するアドバイスおよびマイクロソフトのテクノロジーに関する具体的なガイダンスを提供します。

さらに、以下のデジタル アドバイザリー サービス パッケージも利用可能です。

✦ **デジタル アドバイザリー Business-Ready パッケージ:** デジタル アドバイザーが主導し、マイクロソフトのサービス デリバリー チームが支援するサービスで、クラウド、モビリティおよび生産性に関するテクノロジーおよびプラットフォームを対象とするソリューションを必要とする本会社向けに、あらかじめ決められたサービスを提供します。

✦ **デジタル アドバイザリー Digital Ready パッケージ:** デジタル アドバイザーが主導するサービスで、本会社の進化するビジネス モデルの一部としてデジタル移行を推進するためのビジネス設計および変更プロセスを対象とします。

✦ **ユーザー エクスペリエンス:** 本会社の基幹業務アプリケーションにユーザー エクスペリエンスを提供するサービスであり、ストーリーボーディング、モーション グラフィックス、民俗学的調査、個人およびシナリオ分析、UX 戦略および設計、ビジュアル設計、UI 開発、ユーザービリティテスト、およびアクセシビリティに関する考慮事項に専門知識を取り入れます。

#### 4.4.2 実装サービス

✦ **プロジェクト ガバナンス:** 適切な提供を行うために、本会社のプロジェクト、プログラムまたはサービスを管理および監督するサービスです。

✦ **ソリューション アーキテクチャ:** マイクロソフトのテクノロジーの参照用アーキテクチャに基づき、本会社のソリューションについてアーキテクチャおよび設計を提供するサービスです。

✦ **ソリューション デリバリー:** マイクロソフトのテクノロジーに基づくソリューションの開発、構成、移行、アップグレードおよび展開ならびに当該テクノロジーの本会社の環境への組み込みを含む、技術的実装を提供するサービスです。

### 4.5 免責および制限事項

サービスの提供は、以下の免責および制限事項に基づくものとします。

- デジタル アドバイザリー サービスは、マイクロソフト テクノロジーの導入および使用のみに関するアドバイスとガイダンスのみで構成されます。
- 製品ライセンスは、コンサルティング サービスには含まれず、別途購入する必要があります。
- デジタル アドバイザリー サービスには、製品の導入、問題解決、不具合対応サポート、マイクロソフト以外のソース コードのレビュー、または上記のサービスの範囲を越える技術的なコンサルティングやアーキテクチャに関するコンサルティングは含まれません。
- マイクロソフト以外のソース コードについては、マイクロソフトのサービスは、プロセス ダンプまたはネットワーク モニタートレースなどのバイナリ データの解析のみに限定されます。
- マイクロソフト デジタル アドバイザーまたはサービス デリバリー チームの人員によるオンサイトの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は、合理的な交通費および宿泊費が本会社に請求されます。

#### 4.6 本会社の義務

コンサルティング サービスの成功およびマイクロソフトによる義務の履行は、サービス期間全体を通しての本会社の関与に依存します。これには以下の項目が含まれますが、それらに限定されません。

- 本会社の担当者、IT スタッフ、ならびにハードウェア、ソフトウェア、インターネット接続、およびオフィス スペースを含むリソースの利用可能状況
- サービス デリバリー チームの要請に応じた、本会社による正確かつ完全な情報の適時の提供
- 本会社の組織に関する情報へのアクセス
- 本会社に割り当てられた責任事項の迅速かつ効果的な履行
- 本会社の決定権限者による迅速な決定および承認
- 本会社の従業員または委託業者の交通費その他の関連費用の支払

## 5 サポート サービス

マイクロソフト サポートは、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、コストの削減、生産性の向上およびテクノロジーの利用を支援する包括的なサポート ソリューションです。サポート サービスには以下が含まれます。

- 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プロアクティブ サービス
- 計画および実装を円滑に進めるためのサービス実施管理
- 迅速な対応を提供しダウンタイムを最小限に抑える、優先順位を設定した年中無休の問題解決サービス

### 5.1 購入方法

プレミア サポートは、以下に規定するとおり、個別契約を使用して既存のサポートの契約の下でパッケージまたは個々のサービスとして提供されます。

サービス	定義
エンタープライズ パッケージ	本会社の組織内で使用されている、サポート対象であるすべての商用のマイクロソフト製品およびオンライン サービスについてサポートを提供するサービスの組み合わせ。利用可能なオプションには構成可能パッケージと定型パッケージがあります。
エンハンスト ソリューション パッケージ	特定のマイクロソフト製品または本会社の IT システムを対象とする、サポート サービスのパッケージ。構成可能パッケージで利用できます。

キー: ♠ は、個別契約に記載されている可能性がある項目を示します。

### 5.2 パッケージの概要

#### 5.2.1 エンタープライズ パッケージ

エンタープライズ パッケージには、構成可能パッケージ (本会社の要件に合わせて組み合わせ可能) と定型パッケージ (事前定義済みのサービス) の 2 つのオプションがあります。

#### 構成可能パッケージ

サポート パッケージでは、本会社の必要に合わせて、以下の項目からカスタマイズすることができます。

項目	利用可能なサービス
プロアクティブ サービス	セクション 5.3.1「プロアクティブ サービス」に記載されているサービスをサポート パッケージに含めることができます。
サービス実施管理	すべてのパッケージに含まれます。 提供モデルおよびサービスのレベルは、セクション 5.3.2「サービス実施管理」に記載されているとおりにカスタマイズされます。
リアクティブ サービス	セクション 3.3.3「リアクティブ サービス」に記載されているサービスをサポート パッケージに含めることができます。

エンハンスド サービス	セクション 5.4「エンハンスド サービス」に記載されている追加のサービスをサポート パッケージに含めることができます。
-------------	--

## 定型パッケージ

サポート サービスがセットになっているエントリー レベルのパッケージで、契約期間は 1 年です。

項目	含まれるサービス
プロアクティブ サービス	「RAP as a Service」1 つ
サービス実施管理	セクション 5.3.2「サービス実施管理」に記載されているとおり、サービスの基本レベルが含まれ、グループ モデルを通じて提供されます。
リアクティブ サービス	「問題解決サポート」最大 20 時間

## 5.2.2 エンハンスド ソリューション

エンハンスド ソリューション パッケージは、特定のマイクロソフト製品または本会社の IT システムを対象とし、利用可能なサービスは以下のとおりです。

項目	説明
プレミアム ミッション クリティカル	本会社のミッション クリティカルなビジネス ソリューション内に含まれる一定のマイクロソフト製品のグループに対して、より高度なサポートを提供します。セクション 5.5.1「プレミアム ミッション クリティカル」で紹介します。

## 5.3 サービスの概要

このセクションでは、プレミアム サポート 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。

### 5.3.1 プロアクティブ サービス

プロアクティブ 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、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。

#### 実装サービス

✦ **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支援を提供するために、マイクロソフトのエンジニアと直接協力して作業します。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に関する支援が含まれる場合があります。

#### 保守サービス

✦ **アセスメント プログラム:** 本会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、マイクロソフトのリソースは本会社と直接協力して、起こりうる問題を是正し、本会社の環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。

✧ **ヘルス チェック:** 本会社のマイクロソフト テクノロジーの実装を、マイクロソフトが推奨するプラクティスに照らしてレビューします。マイクロソフト エンジニアは、本会社と協力してヘルス チェック サービスを計画し、レビューを実施し、データを分析して、完了時にレポートを提供します。

✧ **オフライン アセスメント:** リモートでまたは本会社の事業所でマイクロソフト エンジニアが収集したデータを使用して、本会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:** 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。このサービスは、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):** 本会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、本会社の計画、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、マイクロソフトのサポート 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:** リモートで収集したデータを使用して、本会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。

✧ **RAP as a Service Plus:** RAP as a Service を提供した後、引き続き本会社の所在地で、改善計画および知識移転を中心とする、カスタマイズされたシステム最適化ワークショップを実施します。

## 最適化サービス

✧ **開発対象サービス:** マイクロソフト テクノロジーを使用して構築されるアプリケーションの構築、展開およびサポートに関して本会社のスタッフを支援するためのサービスです。

✧ **ラボ サービス:** 本会社の地域で利用可能な場合、マイクロソフトは本会社に対し、マイクロソフト製品について製品開発、ベンチマーク、テスト、プロトタイピングおよび移行の作業を支援するためにラボ施設をご利用いただけます。

✧ **マネージド サービス:** 本会社のクラウド IT 環境の管理を提供するサービスです。リモート監視、パフォーマンスの最適化、データ管理、Office 365 などの環境のホスティング、および Azure 上のアプリケーションと仮想マシンの管理といったサポートが含まれます。マネージド 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、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ます。

✧ **改善サービス:** アセスメント サービス中に特定された課題に対処するために、マイクロソフト エンジニアと直接協力して作業します。各サービスの期間は、個別契約に日数で指定され、エンジニアリング スタッフと連携して提供されます。

## 教育サービス

✧ **チョークトーク:** 短期間の対話型のサービスで、通常は 1 日のセッションとなります。マイクロソフト エンジニアがオンサイトまたはオンラインで、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。

✧ **オンデマンド エデュケーション:** マイクロソフト エンジニアが開発したワークショップ ライブラリ内のさまざまなオンライントレーニング資料へのアクセスを許可するサブスクリプション サービスであり、シート単位で販売されます。

✧ **Web キャスト:** マイクロソフトがホストする、インターネット経由で対象者にリモート提供される教育セッションです。Web キャストは、個別契約の規定に従い、出席者単位で、または本会社の組織への専用配信として購入することができます。

✧ **ワークショップ:** 上級レベルの技術トレーニング セッションです。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 エンジニア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、または本会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、マイクロソフトからの明示的な書面による許可がなければ録画や録音はできません。

✦ **カスタム プロアクティブ サービス:** 本書に記載されたもの以外のサービスを、本会社の指示に従って、オンラインまたはオンラインでマイクロソフト担当者が提供するサービスです。これらのサービスは日数で計算されて価格が設定されます。カスタム プロアクティブ サービスの重点領域は以下のとおりです。

- 保守サービス
- 最適化サービス
- 教育サービス

✦ **サポート アシスタンス:** 利用可能な場合は、プロアクティブ サービスを、サポート アシスタンスの時間数として販売されることがあります。これらの時間数は、上記の 1 つ以上のプロアクティブ サービスと、マイクロソフト サービス担当者が提示する最新換算率で交換できます。プロアクティブ サービスをスケジュールした後、日単位または固定料金のサポート アシスタンスの契約料金として、該当するサポート アシスタンスの時間数が本会社の残時間数から差し引かれます (端数は切り上げます)。一定のサポート アシスタンスを発注した後、その種類の変更を希望する場合、希望対象のサービスが利用可能であって、担当のサービス デリバリー マネージャーと合意した場合は、既に購入した時間数をその交換したサービスに充当することができます。

### 5.3.2 サービス実施管理

#### ✦ サービス実施管理

すべてのプレミア サポート パッケージは、サービス デリバリー マネージャー (SDM) によって調整され、開始されます。一部の地域では、この役割は、テクニカル アカウント マネージャー (TAM) またはサポート アカウント マネージャー (SAM) とも呼ばれます。開発者向けプレミア サポートおよび開発者対象パッケージの場合、サービス実施管理は、開発業界に関する幅広い知識を持ち、開発技術について把握しているアプリケーション開発マネージャー (ADM) により提供され、提供モデル、サービスのレベル、および地域に基づいて調整することができます。個別契約に別途規定のない限り、提供モデルは指定、サービスのレベルは基本レベルとします。

#### 提供モデル

項目	定義
グループ	担当者グループがリモートで実施します。
指定	他のマイクロソフト プレミア サポートの本会社にもサービスを提供する特定の個人 (非専任) が、オンラインまたはリモートで提供します。
専任	個々のマイクロソフト プレミア サポートの本会社のみを担当する特定の個人が、オンラインまたはリモートで提供します。

#### サービスのレベル

項目	定義
基本	全般的な調整に加えて、サービス イントロダクション、サービス実施計画、サービス レビュー、重要なセキュリティ サポート アドバイス、インシデント管理、危機管理、インフォメーション サービス、およびサービス サブスクリプション マネジメントが含まれます。
標準	すべての基本サービスに加えて、初期アセスメントおよび改善計画が含まれます。



項目	定義
拡張	すべての標準サービスに加えて、マイクロソフト製品/オンライン サービスのライフサイクルの通知、インシデントトレンド分析およびアドバイス、プロセス ガイダンスが含まれます。

## 範囲の詳細

以下のサービスは、基本レベルのサービス実施管理を購入する本会社に提供されます。

**サービス イントロダクション:** プレミア サポート サービスの概要を紹介します。これには、プロアクティブ サービスの選択および計画の方法についての説明、ならびにリアクティブ サポートの要請とツールの利用方法の説明を含みます。

**サービス実施計画 (SDP):** プレミア サポート サービスの基礎となるもので、サービスの適用方法および時期を特定するために本会社のチームと協力して作成する、カスタマイズされたサービス計画を含みます。マイクロソフトは、サービス期間全体を通じて、本会社のニーズに基づき、SDP を確認し更新します。

**サービス レビュー:** 継続的に、過去の期間のサービスをレビューし、提供および改善された内容を本会社に報告し、本会社のフィードバックを確認し、必要な活動内容または各種調整について協議します。これらのレビューは、標準的なステータス レポートおよびオンラインまたはオンサイトでのステータス会議 (オンサイトへの出張が承認される場合) で構成される場合があります。本会社がオンライン サービスを利用している場合、サービス レビューには、サービス要請およびサービス インシデントのステータスならびに稼働時間情報が含まれます。サービス レビューのカスタマイズも可能ですが、購入したサービスに含まれるサービス実施管理のレベルによっては、追加購入が必要になる場合があります。

**緊急レベルのセキュリティ サポート アドバイス:** 緊急レベルのマイクロソフト セキュリティ情報を通知します。指定または専任 SDM がいる場合、SDM はこの情報が IT インフラストラクチャに与える影響について本会社が評価することを支援します。

**インシデント管理:** 適時解決および高品質のサポートの提供のために、SDM がサポート インシデントの監督を行います。これには、インシデント対応計画を策定し、インシデント中にステータス更新を行うための第一連絡先を確認し、インシデントの発生後に根本原因の分析を円滑にすることが含まれます。本会社がオンライン サービスを利用している場合、インシデントの原因とサービス レベル契約 (SLA) の要約が含まれることがあります。

**危機管理:** 業務に重大な影響が及ぶ状況において、SDM およびクリティカル シチュエーション マネージャーは、年中無休で問題に対処し通知を行います。

**インフォメーション サービス:** 本会社の環境に関連するマイクロソフトの製品およびサービスを中心とするニュースレター、Web サイト、およびリソースを提供します。これには、マイクロソフトのテクノロジーに関するサポートおよび運用情報、トラブルシューティング ツール、ならびにサポート技術情報の記事への言及が含まれることがあります。

**サービス サブスクリプション マネジメント:** 本会社がオンライン サービスを利用している場合、SDM は、本会社のオンライン サービス サブスクリプションに関する問題のエスカレーションを支援し、請求、アカウント プロビジョニング、および SLA クレジットについての質問に回答する場合があります。

標準レベルのサービスを購入する本会社には、基本レベルのサービスに加えて以下のサービスが提供されます。

**初期アセスメント:** IT 運用環境内のサービス ニーズを特定し、IT 運用の目標とする状態を達成するための実施可能な計画の構築を支援するための、発見アセスメントです。本会社がオンライン サービスを利用している場合、SDM は、ユーザーをオンライン サービスに接続するために必要なオンプレミス インフラストラクチャを分析するよう手配することができます。また、SDM は本会社のスタッフ



と協力して、本会社の接続に影響を及ぼす可能性があるリスクを文書化し、そのリスクを軽減する可能性のある解決策を提示します。

**改善計画:** 実施したアセスメント サービスの結果を受けた改善策をまとめます。これらの結果は、SDP 内に、関連する修正を伴う改善アドバイスとして文書化されます。計画されたサービス レビューを通じてフォロー アップが行われます。

✦ **オンサイトのサービス実施管理:** サービス デリバリー マネージャーのオンサイトによるサービス提供を利用できます。サービス提供ごとに追加料金がかかる場合があります。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。

拡張レベルのサービスを購入する本会社には、基本および標準レベルに記載されているサービスに加えて以下のサービスが提供されます。

**マイクロソフト製品/オンライン サービスのライフサイクルの通知:** マイクロソフト製品やオンライン サービスの開発状況に応じて、本会社の組織にとって有益であると思われるマイクロソフトの製品ライフサイクルまたはロードマップについての最新情報をお知らせします。本会社がオンライン サービスを利用している場合、SDM は、本会社が利用しているオンライン サービスのサービス アップグレードおよび計画上の停止について、毎月 (または必要に応じて) 通知します。

**インシデントトレンド分析およびアドバイス:** インシデント履歴のレビューを 1 回または複数回提供します。このレビューでは、マイクロソフトに報告されたインシデントのうち、サポート対象のマイクロソフトテクノロジーに関連して本会社の事業に大きな影響を与えたものの、人的、手続的、および技術的な側面を対象とします。このレビューの結果は、すべて本会社の IT 運用コスト削減の支援を対象とした、運用改善活動、スタッフの対応準備またはテクノロジーの変更に関する推奨事項にまとめられます。

**プロセス ガイダンス:** 推奨されるプロセスに関する基本的な情報を提供します。

### 5.3.3 リアクティブ サービス

リアクティブ サービスでは、次のサービスを任意に組み合わせることができます。

✦ **問題解決サポート (PRS):** マイクロソフト製品の使用中に発生した特定の症状を呈する問題に対し、マイクロソフト製品が原因で問題が発生していると合理的に予測される場合にサポートを提供します。深刻度の定義、およその対応開始時間、および支援要請要件については、「表: インシデント対応」に詳しく記載されています。

PRS は時間単位で請求され、個別契約に規定されている前払い時間数から差し引かれます。マイクロソフトは、問題の原因がメインストリーム サポート期間中の製品のバグであると判断した場合、PRS の時間数を差し引きません。マイクロソフトが特定の問題に対応している間に本会社の前払い時間数がすべて使用された場合、マイクロソフトは後払いで請求を行います。本会社は、マイクロソフトがその後新たなインシデントの対応を開始する前に追加の PRS 時間数を購入する必要があります。本会社の要請により、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複雑なマルチベンダー製品の相互運用性の問題の解決を支援しますが、第三者製品のサポートは当該第三者の責任です。

PRS は必要に応じて、オンライン サービスについて提供されます。これらのテクノロジーに対してオープンとなっているインシデントについては、購入済みの PRS 時間数から差し引かれることはありません。

インシデントの深刻度に応じて、マイクロソフトの対応レベル、およその対応開始時間および本会社に求められる対応が決まります。本会社は、本会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。本会社とマイクロソフトの協議のうえで、マイクロソフトは適切な深刻度を割り当てます。業務上の影響により深刻度の引き上げまたは引き下げが必要な場合には、本会社は、インシデントの期間中に深刻度の変更を要請することができます。

表: インシデント対応

深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<b>深刻度 1</b> 事業に壊滅的な影響が及ぶ場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>中核となる基幹業務遂行プロセスを完全に失い、業務を合理的に継続することができないとき</li> <li>即時の対応が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始</li> <li>可能な限り速やかにマイクロソフトリソースが本会社の施設でオンサイト サポートを提供</li> <li>クリティカル シチュエーション マネージャー<sup>1</sup>の割当</li> <li>無休体制で対応<sup>2</sup></li> <li>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</li> <li>マイクロソフトの上級管理職への通知と報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本会社の上級管理職への報告</li> <li>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保<sup>2</sup></li> <li>危機的状況脱却に要する、システム構成変更を含む各種作業実施に対して、適切な権限を有する承認者の指名と緊急連絡手段の確保、ならびに作業に要する権限のマイクロソフトに対する提供</li> <li>電話による支援要請のみ<sup>3</sup></li> </ul>
<b>深刻度 A</b> 事業に重大な影響が及ぶ場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>業務の相当部分の中断または質的低下が発生するとき</li> <li>1 時間以内に対応が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初の電話連絡から 1 時間以内に対応開始</li> <li>必要に応じてマイクロソフトリソースが本会社の施設でオンサイト サポートを提供</li> <li>クリティカル シチュエーション マネージャー<sup>1</sup>の割当</li> <li>無休体制で対応<sup>2</sup></li> <li>マイクロソフトの上級管理職への報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無休体制で作業を続けるために適切な人的資源の確保<sup>2</sup></li> <li>危機的状況脱却に要する、システム構成変更を含む各種作業実施に対して、適切な権限を有する承認者の指名と緊急連絡手段の確保、ならびに作業に要する権限のマイクロソフトに対する提供</li> <li>管理職への通知</li> <li>電話による支援要請のみ<sup>3</sup></li> </ul>
<b>深刻度 B</b> 事業に中程度の影響が発生する場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2 営業時間内に対応が必要<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初の電話連絡から 2 時間以内に対応開始</li> <li>営業時間内のみ対応を実施<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>営業時間内のシステム構成変更を含む各種作業実施に対して、適切な権限を有する承認者の指名と連絡手段の確保、ならびに作業に要する権限のマイクロソフトに対する提供</li> <li>電話、Web による支援要請</li> </ul>
<b>深刻度 C</b> 事業に軽微な影響が及ぶ場合:	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初の電話連絡から 4 時間以内に対応開始</li> <li>営業時間内のみ対応を実施<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問題担当者に対する連絡手段の確保</li> </ul>

深刻度および状況	マイクロソフトの対応予定	本会社の対応予定
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>4 営業時間内に対応が必要<sup>5</sup></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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の確立</li> <li>電話、Web による支援要請</li> </ul>

<sup>1</sup> クリティカル シチュエーション マネージャーは、事例管理、エスカレーション、人員配備および調整を通じて問題を迅速に解決に導く支援を提供するよう任命された個人です。

<sup>2</sup> 本会社が上記表に基づく「本会社の対応」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。

<sup>3</sup> 本会社は、オンライン サービスのサポート要請を、該当するオンライン サービス サポート ポータルを通じて提出することができます。

<sup>4</sup> 深刻度 B の問題に対する無休体制での対応は、すべての地域で利用できるわけではありません。詳細については、SDM にお問い合わせください。

<sup>5</sup> 「営業時間」は一般的に、祝祭日を除く月曜日から金曜日の 9:00 ~ 17:30 (日本の標準時間) とします。営業時間は国によって異なることがあります。

✦ **オンサイト サポート:** オンサイトのリアクティブ サポートでは、本会社の所在地での支援を提供します。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、オンサイトのサービス提供ごとに追加料金がかかる場合があります。

✦ **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を支援します。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。

✦ **アドバイザリー サービス:** IT プロフェッショナルおよび開発者を対象に、計画外の問題に対する短期 (通常 6 時間以下) の電話サポートを提供します。アドバイザリー サービスには、本会社がよくあるサポート問題を回避し、システム停止が発生する可能性を低減する方法でマイクロソフト テクノロジを実装できるようにするための、助言、ガイダンス、根本原因分析および知識移転が含まれる場合があります。アドバイザリー サービスは、個別契約に記載されている時間数として販売されます。

## 5.4 エンハンスド サービス

このセクションに記載されている項目は、プレミアム サポート パッケージに対する追加、拡張および変更として、追加料金を支払って利用することができます。

### 5.4.1 アクセラレート パッケージ

✦ **アクセラレート パッケージ:** セクション 5.3.1 に記載されている事前に選択されたプロアクティブ サービスで構成され、本会社のビジネス目標に対処するために規範的な順序で提供されます。特定のパッケージに含まれるサービスの詳細と、それらの提供順序については、担当のサービス デリバリー マネージャーから入手可能です。各アクセラレート パッケージには、以下を目的としたサービス イントロダクションが含まれます。

- 成功基準および提供タイムラインの定義
- ターゲット環境の特定
- 役割および責任の紹介
- 実施対象のプロアクティブ サービスについての協議

### 5.4.2 指定サポート エンジニアリング

✦ **指定サポート エンジニアリング (DSE):** 本会社との間で合意され、個別契約に記載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をサポートするために、通常の業務時間内に利用できる予防的なサポートです。DSE サービスは事前に時間数として購入され、時間数が利用されると、マイクロソフトは本会社のアカウントから当該時間数を差し引きます。DSE の担当スタッフは、サービス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。DSE サービスは、本会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。

DSE サービスの重点領域は以下のとおりです。

- 将来のインシデントの予防および対象となる本会社のマイクロソフト テクノロジーのシステム可用性の向上を支援するための戦略の開発および実装を支援すること。
- 繰り返し発生するインシデントの根本原因を究明し、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。
- 本会社の現在および将来のビジネス要件および本会社の IT 環境の構成についての深い知識を維持すること。
- プレミア サポートにて提供したサービス内容 (サポートビリティレビュー、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すること。
- 本会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本会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。
- 本会社のサポート スタッフの技術スキルおよび運用スキルの向上を図ること。
- 指定されたマイクロソフト テクノロジーに関する、本会社の環境構成、障害復旧、ネットワークボロジなどを支援するための本会社固有の文書の作成および保守を奨励し支援すること。

### 5.4.3 カスタム サポート

✦ **カスタム サポート:** カスタム サポートでは、マイクロソフト サポート ポリシー (<http://support.microsoft.com/lifecycle>) で定義されているライフサイクルが終了した一部の製品およびサービス パックに対する限定的な継続サポートを提供します。カスタム サポートを購入した製品 (およびバージョン) やサービス パックは、個別契約に規定するとおりとします。

カスタム サポート登録プログラムの料金は、カスタム サポート プログラムの提供が開始された日に本会社が登録したものとして計算されます (たとえば、Windows Server 2003 SP2 のカスタム サポートの提供開始日は 2015 年 7 月 15 日ですが、2015 年 10 月 13 日まで本会社が登録しなかった場合でも、プログラム料金は 2015 年 7 月 15 日を起点として計算されます)。カスタム サポート登録料金は払い戻しできず、カスタム サポート スタンダードとカスタム サポート エssenシャルの間で当該料金を移転することはできません。

#### サービス固有の前提条件および制限事項:

- カスタム サポート サービスまたは修正プログラム (Hotfix) を要請するには、十分な問題解決サポートの時間数を含む有効なプレミアの契約を保有している必要があります。プレミア サポートの契約が期限切れになったまたは解除された場合、カスタム サポート サービスは同日をもって解除されます。
- 本会社は、カスタム サポートを受ける前に、個別契約に記載されている登録済み製品の最新のサービス パックをインストールして実行する必要があります。
- 登録製品のカスタム サポートに加入し、セキュリティ情報および更新プログラムにアクセスするには、本会社はデバイス数/インスタンス数、四半期ごとの展開マイルストーン、および移行完了日について記載した詳細な移行計画を提供しなければなりません。この移行計画を提供しない場合、カスタム サポートの成果物にアクセスできないことがあります。
- カスタム サポートにおいて、「デバイス」とは、特定の製品について本会社がセキュリティ更新プログラムの展開を希望する、(物理または仮想) インスタンスを意味します。デバイスの数は、物理デバイスの数ではなく、セキュリティ更新プログラムまたは修正プログラムを展開する回数と一致していなければなりません。
- カスタム サポートは、個別契約に規定されているサポート提供地が本会社のデバイス/インスタンスの合計数に含まれる場合に、当該サポート提供地において本会社に提供されます。
- カスタム サポートは、別途書面で合意した場合を除き、登録済み製品の英語バージョンのみを対象とします。両者が英語以外の言語のサポートについて合意した場合、翻訳を可能にするためにサポート時間が延長される可能性があります (その場合、ローカライズ料金が請求されることがあります)。

- 登録プログラム料金に含まれるセキュリティ更新プログラムは、以下のように、購入したカスタムサポート サービスの種類および登録済み製品によって決定されます。
  - **カスタム サポート スタンダード:** サポート終了日が 2010 年 1 月 1 日より前である製品に対するサポートを提供します。また、Microsoft Security Response Center (MSRC) で緊急または重要と定義されたセキュリティの脆弱性に対する更新プログラムが含まれます。
  - **カスタム サポート スタンダード:** サポート終了日が 2010 年 1 月 1 日より後である製品に対するサポートを提供します。また、MSRC で緊急と定義されたセキュリティの脆弱性に対する更新プログラムが含まれます。追加料金を支払うことによって、MSRC で重要と定義された脆弱性のためのセキュリティ更新プログラムを購入できる場合があります。
  - **カスタム サポート エssenシャル:** MSRC で緊急と定義されたセキュリティ更新プログラムを、更新プログラム単位、デバイス単位の追加料金を支払うことで購入できます。重要と定義されたセキュリティ更新プログラムは利用できません。
- カスタム サポートの期間は 1 四半期以上とします。当社は、次の請求日の 14 日前までに通知を行うことにより、四半期ごとにカスタム サポートの利用を停止することができます。
- セキュリティ関連以外の修正プログラム (タイム ゾーンまたはサマータイム時間に関する問題など) も追加料金を支払うことで利用できる場合があります。
- 当社は、当社が指定する連絡先担当者について、セキュリティ更新プログラムおよびセキュリティ関連以外の修正プログラム (利用可能な場合) へのアクセスを要求することができます。当社は、これらの指定連絡先担当者に変更があった場合にはマイクロソフトに通知します。マイクロソフトの書面による明示的な同意なく、関連会社以外の第三者にセキュリティ更新プログラムおよび修正プログラムを頒布することはできません。
- カスタム サポートには、追加の機能、機能もしくは設計の変更、または保証サポートを要求するためのオプションは含まれません。
- マイクロソフトは、修正プログラムに関する当社の要請に対応するために商業的に合理的な努力を行いますが、当社は、緊急および重要なセキュリティ更新プログラムを含め、セキュリティ更新プログラムまたはセキュリティ関連以外の修正プログラムを作成または提供できない状況が存在する可能性があることを了解するものとします。
- 問題解決サポートに対するすべての要請は、当社が指定した連絡先担当者が電話で提出する必要があります。
- 当社は、カスタム サポートをマイクロソフトから直接購入している場合、セキュリティ関連以外の修正プログラムとセキュリティ更新プログラムを、マイクロソフト ボリューム ライセンスまたはマイクロソフト サービス プロバイダー ライセンス契約を通じて取得した登録製品を含む、該当する登録製品に適用することができます。
- マイクロソフト サービス プロバイダー ライセンス契約プログラム (SPLA) を通じて Windows Server をホストしているパートナーは、パートナー自身またはその顧客のためにカスタム サポートを購入することはできません。
- パートナー対象ソリューションについては、以下の条件が適用されます。
  - カスタム サポートに基づいてマイクロソフトが当社に提供する修正プログラムおよびセキュリティ更新プログラムは、当社がマイクロソフト サポート サービスのサービス下請追加覚書を締結している場合を除き、当社の内部使用のみに限定されます。
  - セキュリティ更新プログラムおよび修正プログラムに関して付与されるライセンス権利は、カスタム サポート修正プログラム再頒布フォームに指定されている各顧客の内部業務に限定され、さらなる再頒布を目的としたものではありません。



- 顧客向け価格は、マイクロソフト サポート サービスのサービス下請追加覚書に添付のカスタム修正プログラム再頒布フォームに指定されている各顧客に適用されます。本会社がマイクロソフトに支払義務を負う金額は、カスタム修正プログラム再頒布フォームに指定された顧客ごとのすべての価格の合計と同額とし、本会社のすべての顧客を合計して決定されるものではありません。
- パートナーが自身のホストする環境でセキュリティ更新プログラムおよび修正プログラムを使用する場合は、パートナーの直接の便益を目的とする場合に限るものとし、さらに第三者に頒布することはできません。

#### 5.4.4 延長修正プログラム サポート

✦ **延長修正プログラム サポート:** 延長修正プログラム サポートにより、本会社は、延長サポート フェーズ (<http://support.microsoft.com/lifecycle> に定義) に入ったマイクロソフト ソフトウェアについてセキュリティ関連以外の修正プログラムを要請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:

- 本会社は、修正プログラムを要請するには、十分な問題解決サポートの時間数を含む有効なプレミアの契約を保有する必要があります。プレミア サポートの契約が期限切れになったまたは解除された場合、延長修正プログラム サポート サービスは同日をもって解除されます。
- マイクロソフトは、セキュリティ関連以外の修正プログラムに関する本会社の要請に対応するために商業的に合理的な努力を行いますが、本会社は、修正プログラムを作成または提供できない状況が存在する可能性があることを了解するものとします。
- 修正プログラムは、本会社固有の問題に対処することを目的としたものであり、回帰テストは実施されません。
- マイクロソフトの書面による明示的な同意なく、関連会社以外の第三者に修正プログラムを頒布することはできません。
- 個別契約に規定する登録済み製品の英語以外のバージョンに対する修正プログラムの提供期間はさまざまであり、ローカライズ料金が請求される場合があります。
- 修正プログラムの要請時点で、個別契約に基づいて問題解決サポートの時間数を利用可能な状態である必要があります。
- マイクロソフトは、追加の機能、更新、または設計変更を提供しません。マイクロソフトは登録済み製品について、クラッシュ、データの喪失、またはその他マニュアルに記載された製品の機能から大幅に逸脱する原因となった問題にのみ対処します。

#### 5.4.5 プレミア アルティメイト

✦ **プレミア アルティメイト:** リアクティブ サービスの下で利用可能なサービスとして、必要に応じて問題解決サポートを提供します。

##### サービス固有の前提条件および制限事項:

- プレミアム アルティメイトは、個別契約に規定する連絡担当者数に制限されます。
- プレミア アルティメイトへの登録を維持するには、本会社は、本会社またはマイクロソフトが実施するアセスメントによって特定された問題を、アセスメント サマリーの作成から 30 日以内に修正するために、商業的に合理的な努力を行います。
- いずれの当事者も、他方当事者が問題を修正しなかった場合には 30 日前までに書面をもって通知することにより、それ以外の場合は 60 日前までに書面をもって通知することにより、プレミア アルティメイト サービスの契約を解除することができます。

- サービス期間の終了前に解除を行ったプレミア アルティメイトの当社は、問題を修正しなかったためにマイクロソフトから解除された場合を除き、未使用のサービスについて按分による払い戻しを受けません。
- プレミア アルティメイトは、一部のサポート提供地で利用できない場合があります。

#### 5.4.6 Third Tier サポート

⇒ **Third Tier サポート:** 個別契約に規定するマイクロソフト テクノロジーに関する当社の問題解決の要請に対応する、定義された製品領域に関してマイクロソフトで最も経験を積んだスペシャリストに直接アクセス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:

- Third Tier サポート チームに提出される問題解決の要請は、解決のために通常の製品サポートのエンジニアを必要とする場合があります。ただし、要請に対しては、Third Tier サポート チームが一次的な責任を保持します。
- 当社は、Third Tier サポートの時間数を標準の問題解決サポート サービスに適用することができますが、標準の問題解決サポートの時間数を Third Tier サポートの要請に適用することはできません。
- Third Tier サポート チームの業務時間および Third Tier サービスの利用可能状況は、国によって異なります。詳細については、SDM お問い合わせください。
- このサービスは、登録料金を必要とし、問題解決サポート時間を補足するものですが、すべてのサポート提供地で利用できるわけではありません。
- プールされた PRS 時間数と組み合わせて Third Tier サポートを使用している場合、当社の Third Tier 料金は、プールされた全 PRS 時間数に基づくことがあります。

### 5.5 エンハンスド ソリューション

エンハンスド ソリューション パッケージは、特定のマイクロソフト製品または当社の IT システムに対して追加のサポート リソースを提供するものです。

#### 5.5.1 プレミア ミッション クリティカル

⇒ **プレミア ミッション クリティカル (PMC):** 個別契約に規定するとおり、当社のミッション 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のグループに対して、より高度なサポートを提供します。PMC は、サポート サービスのカスタマイズされた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、個別契約に基づく別紙に定義されます。

### 5.6 パートナー対象ソリューション

⇒ **パートナー対象ソリューション:** マイクロソフト パートナーに関し、このソリューションは、サービス下請追加覚書に規定するサポート サービスへのアクセスをパートナーの顧客に提供します。かかるサービスは、マイクロソフトが当社の代わりに提供します。このサービスは、最新のマイクロソフト サポート サービスのサービス下請追加覚書を締結しているマイクロソフト パートナーにのみ提供されます。詳細については、マイクロソフト サービス担当者までお問い合わせください。

### 5.7 グローバル サポート ソリューション

⇒ **グローバル サポート ソリューション:** プレミア グローバルを利用すると、当社は 1 つ以上のサポート提供地でプレミア サポートを受けることができます。プレミア グローバルは、以下に規定するとおり、構成可能パッケージの一部として提供されます。

- **ホスト:** プレミア グローバル サービスについて当社がマイクロソフトと契約したサポート提供地です。別途規定する場合を除き、これは、指定または専任のサポート デリバリー マネージャーのサポート提供地となります。

- **ダウストリーム:** 個別契約でサービス提供を受ける場所として指定された、ホスト サポート提供地以外のサポート提供地です。

プロアクティブ サービス、リアクティブ サービス、サービス実施管理、およびエンハンスト サービスは、本サービス規定書の規定に従って提供されます。ただし、以下の変更が適用されます。

- **プロアクティブ サービス:** 本会社は、個別契約に規定されている指定サポート提供地間でプロアクティブ サービスを移転することができます。
- **リアクティブ サービス:** 本会社は、ホスト サポート提供地において本会社のすべての問題解決サポート (PRS) 時間数を購入することを選択できます。これは、プールされた問題解決サポート (PRS) 時間数と呼ばれます。本会社は、個別契約に規定されている指定サポート提供地間で PRS 時間数を移転することができます。

マイクロソフトは、指定以外のサポート提供地のスタッフに対し、特定のサポート提供地について指定されているプロアクティブ サービスおよび問題解決サポート サービスへのリモートでの参加を許可する場合があります。このような参加は、利用可能な場合に限り許可されます。

**サービス デリバリー マネージャー:** 本会社を担当するグローバル サービス デリバリー マネージャーは、指定または専任のリソースであり、本会社に対し、セクション 5.3.2 に規定する拡張レベルのサービスを提供します。さらに、このリソースは、複数国間のサービス調整およびレポート管理を提供します。

#### サービス固有の前提条件および制限事項:

- **料金の差額:** プロアクティブ サービスおよび問題解決サポート サービスの料金は国によって異なる場合があります。マイクロソフトは、料金の差額について本会社に請求を行い、または時間単位のサービスの場合は国の間の料金の差額に対処するために時間数を調整する権利を有します。
- 必要に応じて Office 365 および Microsoft Azure サブスクリプションによって提供される PRS は、すべての指定サポート提供地で利用可能です。
- **請求の統合:** 別途規定する場合を除き、個別契約に規定されているすべてのサポート提供地で発生した料金について 1 通の請求書が発行されます。請求書は、本会社が指定するサポート提供地に送付されます。税金が適用される場合には、サポート提供地に基づいて決定され、本会社の請求書に追加されます。その他の税については、すべて本会社が負担します。
- サポート提供地で利用可能なサービスの制限または変更が適用される場合があります。
- **請求の統合に対する例外:** インド、日本、中国、台湾、および韓国で提供されるサービスについては、指定されたサポート提供地で提供されるサービスを規定するエンタープライズ サービス個別契約をそれぞれ個別に締結する必要があります。サービスの請求先および提供先はその国のサポート提供地とし、請求書には該当するその国の税が適用されます。

## 5.8 その他の条件

プレミア サービスはすべて以下の前提条件に基づいて提供されます。

- マイクロソフトからの要請に応じ、問題の特定や解決のための作業を本会社に行っていただく必要が生じる場合があります。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。
- 本会社は、本会社のデータをバックアップし、壊滅的な障害によって喪失したまたは改変されたファイルを復元する責任を負います。また、本会社は、本会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しなければなりません。
- すべてのサービスは、個別契約に記載されている国内の本会社の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。複数の国に事業所が確認された場合、本会社は、割り当てられたグローバル サービス デリバリー マネージャーからサービスの提供を受けます。また、各国の各サービス提供地のサービス人員が追加される場



合もあります。個別契約には、本会社の各国の各サポート提供地で提供されるサービスを規定します。

- 本会社への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宿泊費が本会社に請求されるか、本会社の要請があれば費用分に相当する問題解決サポートの時間数を差し引きします。
- すべてのサービスは、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、本会社およびマイクロソフトの間で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。
- マイクロソフトは、マイクロソフトが <http://microsoft.com/licensing/contracts> (またはマイクロソフトが指定する後継サイト) に随時掲示する「製品表」に記載された一般的に入手可能な市販のマイクロソフト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。ただし、個別契約もしくは本サービス規定書の別紙に別段の定めがある場合、またはマイクロソフト プレミア オンライン Web サイト (<http://premier.microsoft.com>) で特に除外されている場合を除きます。セキュリティ関連以外の修正プログラム サポートは、本サービス規定書に規定するとおり延長修正プログラム サポートとして、または本会社の個別契約に添付される別紙に基づいて、本会社が当該サポートを購入していない場合、延長サポート フェーズ (<http://support.microsoft.com/lifecycle> に定義) に入ったマイクロソフト製品では利用できません。
- プレリリース製品およびベータ製品に対するサポートは、添付の別紙に別途規定される場合を除き、提供されません。
- 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。
- 一定のサービスを発注した後にその種類の変更を希望する場合、希望対象のサービスが利用可能であって、本会社を担当する SDM と合意した場合は、同等の価値を交換したサービスに充当することができます。
- 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。
- マイクロソフトは、本会社の要請に基づき、問題を分析するために本会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、本会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、本会社は、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。
- 一部のサービスでは、マイクロソフトが本会社の顧客のデータを保存、処理し、これ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。本会社が、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、本会社は、本会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本会社が負うこと、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。
- 本会社が事前に予定された所定のサービスの取りやめまたはスケジュール変更を要請する場合で、当該取りやめまたはスケジュール変更がサービスの提供の初日の 14 日前の期限を過ぎて行われたときは、マイクロソフトは、サービス価格の 100% を上限とする解約手数料を課せるものとします。
- 購入、またはソフトウェア アシユアランス特典のインシデントの変換により、本会社のサポートパッケージにサービスを追加する場合、マイクロソフトは、提供を円滑に行うために、対応するレベルのサービス実施管理の追加を求めることがあります。
- ソフトウェア アシユアランス特典のインシデントは、問題解決サポート時間または Third Tier サポートにのみ変換することができます。その他のサービスが本会社の地域で提供される場合があります。詳細については、SDM にお問い合わせください。個別契約に規定の対象プレミア サポート サービスへの変換を約定するソフトウェア アシユアランス特典のインシデントに不足があ

る場合、マイクロソフトは、当該不足の確認から 30 日経過以後に、当該不足分に相当する金額を本会社に請求する権利を有します。

- サポート サービスは、本会社またはマイクロソフトが所有するコードに関連するアドバイスおよびガイダンスに限定されます。
- 本会社は、本会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、本会社が所有するコードに限定されることに同意します。
- サポートでは、サンプル コードを除き、いかなる種類のコードも提供されません。
- 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。

追加の前提条件が、関連する別紙に規定されることがあります。

## 5.9 本会社の義務

プレミア サポートの便益の最適化は、本会社が、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ことを前提条件とします。本会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ことがあります。

- 本会社は、個別契約で指定連絡先担当者を指定することができます。そのうちの 1 名は、カスタマー サポート マネージャー (CSM) になるものとします。CSM は、本会社のチームを率い、本会社のすべてのサポート業務、およびマイクロソフトに対するサポート要請に関する社内手続を管理します。各担当者には、マイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセス、サポート問題の提出、およびマイクロソフト サービス デリバリー チームへの連絡を行うためのアカウント番号が提供されます。本会社のオンライン サービスの管理者は、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要請を提出できます。指定連絡先担当者のほかに、次の 2 種類のグループ連絡先も指定することができます。
  - 1 つめの連絡先は、情報を確認するためのマイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセスおよび、サポート要請の提出のための共有アカウント ID を受け取ります。
  - 2 つめの連絡先は、情報を確認するためのマイクロソフト プレミア オンライン Web サイトへのアクセスのみを行うことができる共有アカウント ID を受け取ります。
- 本会社は、個別契約で指定された指定連絡先担当者に変更があった場合は、マイクロソフトに通知します。
- 本会社は、本会社が購入したサービス レベルに基づくサービスの利用計画を策定するため、マイクロソフトと協力するものとします。
- 本会社は、適用される個別契約の満了日の 60 日前までに必要かつ適切なデータを添えてプロアクティブ サービスを申請するものとします。
- 本会社は、可能な場合には、サービスについてマイクロソフトが随時実施する顧客満足度調査に応じることに同意します。
- 本会社は、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、本会社の内部システムおよび診断ツールへのアクセスに加えて、合理的な電話および高速インターネットアクセスを提供することに同意します。
- 本会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本会社が負担するものとします。
- 本会社は、サービス デリバリー マネージャーより、本会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られる場合があります。

## 6 本書の変更

この最新バージョンでの重要な追加、変更および削除は次のとおりです。

### 2017 年 1 月

サービスの内容を改訂するため、本書の全体にわたって追加および変更を行いました。

追加:

- 2: マイクロソフト プロフェッショナル サービス – セクションを追加し、利用可能なプロフェッショナル サービスのカテゴリについて定義しました。
- 3: エンタープライズ サービス – MCS またはプレミア サービスとして販売できるサービスに関するセクションを追加しました。
  - 3.1 購入方法
  - 3.2 計画サービス
  - 3.3 最適化サービス
- 4: コンサルティング サービス
  - 概要に関する文言を追加しました。
  - 4.2 カスタム コンサルティング サービス – カスタマイズ可能なサービスを追加しました。
  - 4.3 パッケージ コンサルティング サービス – 計画サービスのセクションを追加しました。
  - 4.3 パッケージ コンサルティング サービス – 実装サービスのセクションを追加しました。
- 5: サポート サービス
  - 概要に関する文言を追加しました。
  - 5.3.1 プロアクティブ サービス – 実装サービスのセクションを追加しました。
  - 5.3.1 プロアクティブ サービス – 保守サービスのセクションを追加しました。
  - 5.3.1 プロアクティブ サービス – 最適化サービスのセクションを追加しました。

変更:

- 3.3 導入サービスを、サポート サービスの運用サービスのセクションから最適化サービスに移動しました。
- 4.5 免責および制限事項 – 項目 1 および 5 – 「コンサルティング サービスのデジタル アドバイザリー サービス」を「デジタル アドバイザリー サービス」に変更しました。
- 5.3.1 プロアクティブ サービス
  - チョークトークの説明を変更しました。

削除:

- 4.5 免責および制限事項 – 項目 2 と 4 を削除しました。
- 5.1 開発者対象パッケージを「購入方法」のサービスの表から削除しました。
- 5.3.1 プロアクティブ サービス – アセスメント サービスを保守サービスに変更しました。
- 5.3.1 プロアクティブ サービス – 運用サービスを削除しました。

**2016 年 7 月**

## 追加:

- 2.2: カスタム コンサルティング サービス
- 2.3: パッケージ コンサルティング サービス
- 2.3.1: デジタル アドバイザリー サービス プログラム
- 3.3.1: サービスの種類:「導入サービス」
- 3.3.1: サービスの種類:「概念実証」
- 3.3.1: サービスの種類:「セキュリティ サービス」

## 変更:

- 2.1: コンサルティング サービスの購入方法
- 3.2.1: エンタープライズ パッケージの個別契約に関する注釈
- 3.3.1: サービスの種類:「アセスメント プログラム」
- 3.3.1: サービスの種類:「RAP as a Service」の文言
- 3.3.2: オンサイトのサービス実施管理に関する用語
- 3.3.3: サードパーティの技術サプライヤーおよびメインストリーム サポート期間中の製品に対する問題解決サポート
- 3.3.3: 深刻度 B に関する無休体制でのサポートの提供地の明確化
- 3.4.3: カスタム サポート登録プログラム料金に関する文言の更新
- 3.4.5: プレミア アルティメイトの個別契約に関する注釈
- 3.9: ソフトウェア アシュアランス特典のインシデントの変換に関する要件
- 3.9: サポート ポータルからのクラウド サポート要請の提出に関する文言

## 削除:

- 2.3.1: Enterprise Strategy プログラム
- 3.3.1: サービスの種類:「セキュリティ アセスメント プログラム」

**2016 年 1 月**

## 追加:

- 3.3.1: サービスの種類:「アセスメント プログラム」
- 3.4.2: 指定サポート エンジニアリングに関するサポート提供地の明確化
- 3.4.3: カスタム サポートに関するサポート提供地の明確化
- 3.4.3: 指定連絡先担当者に関するセキュリティ更新プログラムおよび修正プログラムへのアクセスの要求
- 3.4.5: プレミア アルティメイトに関するサポート提供地の明確化
- 3.4.6: Third Tier サポートに関するサポート提供地の明確化
- 3.7: グローバル サポート ソリューション
- 3.8: 顧客データの保存、処理、およびアクセス
- 3.9: 個別契約の指定連絡先担当者の変更の通知

## 変更:

- 3.3.2: サービス デリバリー マネージャーの要件を明確化し、アプリケーション開発マネージャー (ADM) に関する文言を改訂しました。

## 2015 年 10 月

## 追加:

- 2.3.2: 新しいモジュール – プロジェクト ポートフォリオの最適化、アプリケーション ポートフォリオの最適化
- 3.3.2: 「サービス実施管理」のアプリケーション開発マネージャー (ADM) の役割の説明
- 3.7: 18 番目の項目: プラットフォーム要件に関する文言

## 変更:

- 2.1: Enterprise Strategy プログラムおよび Business Ready Cloud の表の説明を更新しました。
- 2.2.2: ESP Business Ready Cloud サービスの表 – アプローチのフェーズを変更しました。
- 2.3: Enterprise Strategy プログラムおよびサービス内容の説明を変更しました。
- 2.3.2: 以下のモジュールの説明を変更しました。
  - 価値創出ワークショップ
  - アーキテクチャの選択肢と推奨事項
  - バリュー プラン
  - ビジネス ケースの開発
  - 導入およびチェンジ マネジメント
  - 価値管理
  - プログラム ガバナンス、リスクおよびコンプライアンス (GRC) 管理
- 3.2.1: アクセラレート パッケージの説明をセクション 3.4 に移動しました。
- 3.3.1: オフライン アセスメント: リモート提供のオプションを追加しました。
- 3.3.1: オンボーディング アクセラレータ: アップグレードに関する支援のオプションを追加しました。
- 3.3.3: 問題解決サポート (PRS): インシデントの深刻度に関する文言を調整しました。
- 3.4.3: カスタム サポート: 移行計画の要件を更新しました。

## 削除:

- 3.3.2: 「製品の範囲」セクション – オンライン サービスに関する活動を SDM サービス セクションに統合しました。

## 2015 年 7 月

## 追加:

- 2.1: ESP (Enterprise Strategy プログラム、以下「ESP」) Business Ready クラウド サービスの種類
- 2.2.2: ESP Business Ready クラウド パッケージ
- 2.3: ESP およびサービス内容: Business Ready サービス モジュールに関する定義済みのアプローチ

- 3.3.2: SDM の基本サービス:「インフォメーション サービス」
- 3.8: 新しい本会社の義務

**変更:**

- 2.3.2: Enterprise Strategy サービス モジュールの説明を更新しました。
- 2.4: コンサルティング サービスについて ESP と明記しました。
- 3.1: エンハンスド ソリューション パッケージ:「構成可能パッケージで利用できます」という記述を追加しました。
- 3.1: 開発者対象パッケージの説明
- 3.3.1: アセスメント サービス: RAP as a Service Plus、運用サービス: POP
- 3.3.2: サービス実施管理 – ADM を追加しました。
- 3.3.2: オンライン対応 SDM の活動に関する記述をすべて、SDM の製品の範囲の後にある別のセクションに移動し、MIRP に関する記述を削除し、サービス レビューに関する文言を追加しました。
- 3.4.2: カスタム サポート – 前提条件および制限事項を更新し、パートナー対象ソリューションに関する情報を追加しました。

**削除:**

- 2.3.2: Enterprise Strategy サービス モジュール
  - モバイル ワーカーの活用
  - データ センターの最新化
  - データ プラットフォームの最新化
- 3.3.1: アセスメント サービス – リスクと健全性のアセスメント プログラム (RAP)
- 3.3.3: Azure および O365 に関する記述

**2015 年 1 月****追加:**

- 3.5: パートナー対象ソリューション

**変更:**

- 3.4: カスタム サポート

**削除:**

- 3.6: 移転元としての MSDN テクニカル サポート インシデントの利用

**2014 年 9 月****追加:**

- 2.3.2: モジュール
  - モバイル ワーカーの活用
  - データ センターの最新化
  - データ プラットフォームの最新化
- 2.4: オンサイトによるサービス提供に関する情報
- 3.1: 開発者対象パッケージの追加

- 3.2.1: アクセラレート パッケージ
- 3.3.1: オンボーディング アクセラレータ (運用サービスとして)
- 3.3.2: オンライン対応のサービス実施管理
- 3.3.3: 必要に応じたオンライン サービス向けの問題解決サポート

## 変更:

- 2.0: エンタープライズ アーキテクトをマイクロソフト アーキテクトに変更しました。
- 2.3.2: モジュールの説明を更新しました。
- 3.3.1: プロセス改善サービスと安定化サービスを統合して運用サービスとしました。
- 3.3.1: カスタム プロアクティブ サービスを更新し、運用サービスを利用できるようにしました。
- 3.3.2: システム運用簡易チェック プログラムを初期アセスメントに変更しました。
- 3.4.4: プレミア アルティメイトの定義を変更しました。
- 3.6: その他の条件にソース コード条件を追加しました。
- 3.6: 移転元として MSDN テクニカル サポート インシデントを利用できるようにしました。

## 削除:

- 3.2.2: Azure 向けプレミア サポート (オンライン対応 SDM に組み込まれました)
- 3.4.4: 開発者向けプレミア サポート (サービス パッケージとして定義されました)
- 3.5.2: プレミア Azure ラピッド レスポンス

**2014 年 7 月**

## 追加:

- 3.3.1: RAP (Risk and Health Assessment) as a Service Plus
- 3.3.1: オフライン アセスメント

## 変更:

- 3.2.1: プレミア コアの定義の「問題解決サポート 20 時間」に「最大」を追加しました。
- 3.3.1: プロアクティブ監視をアセスメント サービスからプロセス改善サービスに (すべてセクション 3.3.1 内で) 移動しました。
- 3.3.2: サービス実施管理の定義を拡張し、「またはサポート アカウント マネージャー (SAM)」を追加しました。
- 3.4.2: カスタム サポートの前提条件を更新し、移行計画を提供および更新するための要件に関する記述 (本会社は、サポートされる製品レベルへの移行のための移行計画 (日付、デバイス数、主要マイルストーンを示す) を提供して維持する必要があります。) を追加しました。
- 3.5.2: 「Windows Azure 向けプレミア サポート」の名称を「Azure 向けプレミアム サポート」に変更しました。また、「クラウド ベースの開発スイート」に含まれる製品例の一覧を削除しました。
- 3.6: 「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る」という記述に、「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る」という旨の記述を追加しました。
- 3.6: キャンセル ポリシーを、30 日 (米国以外) の通知期間から 14 日に変更しました。

## 削除:

- セクション 3.3.1 から Recovery Execution Services を削除しました。

## 2013 年 10 月

### 変更:

- 2.3.2: Enterprise Agreement 価値ロードマップの名称をテクノロジー価値ロードマップに変更しました。

### 削除:

- セクション 2.2.1 とセクション 2.3.1 から Enterprise Strategy フォーラムを削除しました。
- セクション 2.2.1 とセクション 2.3.1 から戦略ブリーフィングを削除しました。



© 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved. 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の場合があります。