

## Microsoft 365 お申し込みにあたってのご確認事項

### 1. 主なご利用環境について

Microsoft 365は、下記のMicrosoft社のシステム要件に則った環境で動作を確認しております。下記以外の環境でご利用の場合、動作や表示に不具合が発生する可能性があります。

- 一般法人向け、教育機関向け、政府機関向けの Microsoft 365 プラン システム要件

<https://products.office.com/ja-jp/office-system-requirements>

※マイクロソフトのサポートライフサイクルに準じたサービスバックの適用が必要です。 <https://support.microsoft.com/ja-jp/lifecycle/search>

※Microsoft 365を最適な状態でご利用いただくためには最新バージョンのブラウザをご利用ください。

※eValue Air ワークフロー&ドキュメント管理については「eValue Air リリースノート、動作環境」をご確認ください。 <https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/office365>

※ドメインサービス・Webサービスについては「動作環境・注意事項」をご確認ください。 <http://dw.alpha-prm.jp>

### 2. お申し込み時の主なご注意

- お申し込みは、法人(事業者)のお客様に限らせていただきます。個人でのお申し込みはできません。
- ご契約後のサービス利用に必要な情報をお客様が指定されたE-mailアドレスへ送付いたします。送付先に対してお電話にてE-mailの受信確認を行わせていただきます。
- たよれーる Microsoft 365は年間契約月払いと月間契約月払いの2つから契約形態を選択いただけます。選択いただける契約形態は以下通りです。
  - ・年契約：1年単位での契約となり、1年の途中で数量減、サービス削除、解約は出来かねます。ユーザ削除、サービス削除、解約を行う場合は、ご契約時に定められる更新月の1か月前までに申し込みが必要です。
  - ・月契約：1か月単位での契約となり、月単位でユーザ削除、サービス削除が可能です。最低利用期間を経過後は月単位での解約が可能です。年契約、月契約にかかわらず、ユーザ追加、サービス追加は契約期間の途中でも行っていただけます。
- 年契約をご選択いただいた場合、契約期間の途中でユーザ削除、サービス削除、解約はできかねますが、別途Microsoft社が定める上位プランへのアップグレードは可能です。アップグレードをご希望の場合専用書類でのお申込が必要です。お客様マイページではお申し込み頂けません。
- サービス削除、ユーザー削除、オプション削除および解約の締日は下記の通りです。
  - 締日以降にお申し込みいただいた場合、翌月の締日に受付となります。
  - また、すでにお支払いいただいた利用料金の払い戻しは行わない事をご了承ください。
  - ・サービス削除/ユーザー削除/オプション削除：毎月25日(※削除キャンセルを含む)
  - ・解約：毎月20日
- 本サービスの最低利用期間は、利用開始日の属する月の1日より起算した、各サービスが別途定める条件の期間となります。
- 最低利用期間に満たないサービスの全解約は、最低利用期間に満たない期間の利用料金に対して各サービスが別途定める全解約時の請求計算方法により算出した違約金を、一括でお支払いいただきます。
- 本サービスの利用料金は、各サービスが別途定める条件の価格および利用料金適用期間が適用されます。
- 本サービスの利用料金は、利用開始日の当日より発生いたします。
  - 本サービスのユーザー数を追加する場合もご利用開始日の当日より利用料金が発生しますが、サブスクリプションを追加する場合はご利用開始日の翌日から利用料金が発生いたします。

### 3. 既存環境についての主なご注意

- 既存環境のメールや予定・連絡先などのデータを移行される場合、お客様ご自身による、または当社による移行作業が必要になります。データによってはそのまま移行できない可能性がありますので、ご契約前にご確認ください。
- オプションメニューのWebサービスをご契約いただき既存環境のホームページを移行される場合、お客様ご自身または当社による移行作業が必要となります。既存環境でご利用の間合せフォームやデータベースなどはそのまま動作しない可能性がありますので、ご契約前にご確認ください。
- 他社サービスや自社で利用しているドメインを移行する際、下記のいずれかに対応できない場合はドメインの移行ができない事をご了承ください。
  - ・移行前のサービスで、マイクロソフト社が指定するレコードがDNSに登録できること
  - ・移行前のサービスから、DNSに登録されているレコード情報を提供してもらうこと

### 4. ご利用上の主な制限事項

- SLAに定められたサービスクレジットは、マイクロソフト社の判断により適用されます。お客様は当社に対しサービスクレジットの請求を行うものとします。
- 本サービスの問合せ窓口は、日本国内から発信された日本語での問合せに対してのみ行うものとします。Microsoft 365 (Exchange Online, SharePoint Online, Teamsなどのオンラインサービス) 障害・操作については、管理者以外からのお問い合わせに関してお答えしかねますのでご注意ください。管理者以外からのお問い合わせは、Office操作サポートが含まれるプランおよびCopilotアドバイザーが含まれる場合に限りです。
- 実務担当者・問い合わせ担当者の変更は当社「お客様マイページ」にて行うものとします。3名まで登録可能です。4名以上の登録が必要な場合はサポートセンターまでご連絡ください。
- 本サービスは、お客様がご利用のライセンス中、弊社よりご購入いただいているライセンス、かつ、ライセンス数量の弊社割合に応じて問い合わせをお受けするものとします

### 5. ご提供機能についての主なご注意

- サービスを継続的に提供する上で本サービスおよびソフトウェアの機能を変更し、オンラインサービスの新しいバージョンをリリースすることがあります。更新により、以前は利用可能であった一部の機能が変更または利用できなくなる場合があります。

## 6. ドメインサービスについて

- 個人事業主(屋号)でお申し込みの場合、ドメイン名の管理事業者に登録されるドメイン名の登録者情報は個人名となります。よって、申込書にご記入いただく「代表者氏名」で登録されます。
- ご利用中のドメイン名を移行される場合、弊社にてドメイン名の移管申請を行いますが、現在の管理組織(もしくは管理者)の承認が必要になりますので、事前にお客様よりお伝えください。
- お客様のドメインを本サービスで利用する場合は、マイクロソフト社が指定するレコードをお客様のドメインを管理するDNSに登録し、マイクロソフトにて認証を行う必要があります。
- お客様のドメイン、メールサービスの移行に関しては、事前に計画を立てて進めてください。また、移行に関しては、弊社の有償サポートをご用意しておりますので、担当営業にご相談ください。

## 7. 禁止事項について

- 迷惑メールの配信、アダルト系コンテンツの掲載など、『たよれーる Microsoft365 契約条項』の第10条「契約者の禁止事項」に該当するご利用方法が見受けられた場合、サービスの提供を停止させていただきます。

2011年6月28日制定  
2024年6月1日改訂

# たよれーる Microsoft 365 サポートのご案内

下記に記載されるサポート範囲のうち、ご契約されている製品および製品に含まれるサービスのみ、記載のサポート内容が有効です。当社でご契約されていない製品については、記載されていてもサポート提供はいたしません。

## 【サポートサービスの種類】

たよれーるMicrosoft365サポートサービスには次の種類があります。

- ① 基本サポート  
サービス製品の構築および運用が問い合わせの対象になります。
- ② 条件付きサポート  
サービス製品の構築および運用が問い合わせの対象になります。ただし、サポートに特定の条件があります。
- ③ サポートなし  
サービス製品の問い合わせはサポート対象外になります。但し、サービス製品の稼働に関する問い合わせはサポート対象となります。

## 【サポートサービス種類の対応範囲】

問い合わせに対する各サポートサービスの対応範囲は、作業工程ごとに下記表の対応範囲となります。

サポートサービス種類	保守対応条件	計画	設計	構築		移行	運用 (障害・操作)
				サービス稼働	設定/開発		
基本サポート	たよれーる Microsoft 365 サポートの基本サポート	×	×注1	○	○注2	×注1	○
条件付きサポート	サービス単位に問い合わせ対応範囲の条件があります 運用は障害のみ対応	×	×注1	○	○注2注3	×注1	×注4
サポート無し	原則サービス稼働の問い合わせ以外は対象範囲外 運用は障害のみ対応	×	×	○	×	×	×注4

### ※作業工程のご説明

- 計画: Microsoft365導入のお客様要件を決定する工程  
設計: お客様環境に合わせたMicrosoft365の設定内容を決定する工程  
構築: Microsoft365を利用するシステムの各種設定を行う工程  
移行: アカウントやデータなどを他のシステムから移行する工程  
運用: Microsoft365システム利用の準備が整い利用を開始した工程

注1 サービス仕様に関する問い合わせは受け付けます。

注2 サービス仕様および設定に関する問い合わせを受け付けますが、設定の代行は行いません。

また、Microsoft365サービスを除く他製品およびサービスとの連携設定は対象外となります。

注3 サービス製品単位にサポート条件があります。【サービス製品のサポート範囲】を参照してください。

注4 サービス障害のみが対象となります。

## 【サポートサービス種類の対応範囲】

各サービス製品のサポート範囲は、お客様マイページ(<https://mypage.otsuka-shokai.co.jp>)の「たよれーるMicrosoft365」のページに掲載します。サポート範囲については、随時更新しますのでこちらを参照してください。

<https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/download/detail?linkBeforeScreenId=OMP80F0101S03P&hidDownloadNo=DL00003310&book=5db877b8-a85c-4180-bb9e-33e89c180639>

## 【契約単位または条件等】

- ① 本サービスは情報システム担当者がいることをサービス提供の条件とします。
- ② 本サービスは、オンサイトでの対応は含まれていません。
- ③ クライアントがインターネット接続されている環境であることを本サービス提供の条件とします。

## 【サービス内容】

- ① 受付サービス  
たよれーるコンタクトセンターにて、問い合わせをお受けいたします。問い合わせ方法は、フリーダイヤル、E-Mail および問い合わせフォームとなります。問い合わせ先については、別途ご案内いたします。
- ② 技術問い合わせサービス  
たよれーるコンタクトセンターにてご契約対象サービスの管理画面操作とクライアント動作に関する技術支援を行います。  
ただし、クライアントに関する技術問い合わせの範囲は、各オンラインサービスに接続されている状態の動作および機能に限定します。
- ③ 障害切り分けサービス  
たよれーるコンタクトセンターにてオンラインサービスへの接続の障害切り分けをお受けいたします。

障害切り分けは、お客様担当者からの電話、E-Mailでの問い合わせへの対応及びインターネット経由でのリモート接続を利用して行います。障害切り分けの範囲は下記になります。

- ・ 障害の原因がお客様環境のハードウェア、ネットワークインフラ環境、または他のアプリケーションソフトの問題であった場合には、その原因の切り分けまでとなります。
- ・ 障害の原因がマイクロソフト社のオンラインサービスの問題であった場合には、その原因の切り分けまでとなります。ただし、マイクロソフト社で原因が特定できない場合がございます。下記URLのクラウドサポートをご利用いただく際の留意点についてをご確認ください。

<https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/news/detail?linkBeforeScreenId=OMP20F0102S01P&oshiraseNo=0000000643>

#### ④ 契約関連問い合わせサービス

たよれーるMicrosoft365契約に関する問い合わせをお受けします。

### 【電話受付／対応時間】

#### ① 技術内容の問い合わせ

・電話受付時間は月～金 9:00～18:00(乙の休業日は除く)、土日祝祭日 9:00～12:00/13:00～17:15

・eValue Air ワークフロー&ドキュメント管理電話受付 月～金 9:00～17:15 (乙の休業日は除く)

#### ② 契約内容や課金に関わる問い合わせ

・月～金 9:00～18:00 (乙の休業日は除く)

#### ③ E-Mail、問い合わせフォームは24時間受け付けますが対応は電話受付時間に準じます。

### 【サービス全般に関する注意事項】

① 本サービスは、原則受付者の専任は行いません。従いまして、問い合わせの際には都度必要な情報をご提供いただく必要があります。

② 本サービスはマイクロソフト社提供のMicrosoft 365の管理機能およびクライアントアプリケーションの機能として提供している中で、弊社が定める【対象サービス注意事項】の範囲までがサポートの対象となります。

また、サービスの不具合や障害に関しましては、マイクロソフト社に準拠した範囲までをサポート対象とさせていただきます。

③ 土日祝祭日は、Exchange Online、One Drive for Business、Sharepoint Online、Microsoft Teams、Microsoft管理一般がサポート対象になります。問い合わせ内容により翌営業日の回答となる場合があります。

④ Copilotを含むOffice製品の操作問い合わせは、平日営業日の対応になります。

⑤ 問い合わせおよび障害の内容により、メーカー等に支援をいただくこともあります。その場合、時間をいただくことがあります。

⑥ メーカー側でサービスに追加の機能を提供する場合があります。契約時に実装されていない機能の追加に関しては、弊社側のサポート体制が整い次第、提供させていただく場合があります。

⑦ ご契約のMicrosoft 365サービスの契約アカウント情報は、お客様にて管理していただきます。

⑧ 障害切り分けに利用するリモート接続機能は、インターネットを経由し提供するサービスのためお客様のインターネットご利用環境やサービス混雑状況によっては、等しくご提供できない場合があります。

⑨ 以下の項目は本サービスの対象外となります。

・ 日本語以外の言語環境に関する問い合わせ

・ 日本国外の環境に起因した問い合わせ

・ 正式リリース前の機能など、マイクロソフト社がサポートしない利用環境に関する問い合わせ

・ マイクロソフト社以外のベンダーが提供している連携サービスに関する問い合わせ

・ 言語、開発、コンサルティングに関する問い合わせ(ドキュメント提出を含む)

※スクリプト作成、プログラムロジックを組むようなコーディング。ただし、PowerShellのコマンドの案内はサポート対象になります

・ 対象クライアントアプリケーション以外のアプリケーションの問い合わせ(サポートが終了した過去のバージョンを含む)

・ 他社導入サーバ、クライアント、Webカメラ等の周辺機器との連携に関わる問い合わせ

・ スマートフォンやタブレットコンピューターなどの携帯端末固有の機能に関する問い合わせ

(機器メーカーに依存するため)

・ 他社プロバイダのドメイン登録設定に関する問い合わせ

・ お客様の運用ポリシーに即した問い合わせ(例えば、稼働環境に応じた各種設定および設定変更など)

・ お客様がクライアントで実施したアプリケーション(Apps for enterpriseなど)のインストール・

アンインストール作業により生じた障害に関する問い合わせ(お客様の環境に依存するため)

・ 環境設定、アカウント設定、お客様のデータ移行、既存環境からの移行などの実作業に関する問い合わせ

⑩ お客様の代理でお客様の管理サイトにログインし、必要な操作をする場合があります。

⑪ ご契約された「たよれーる Microsoft 365」サービスに対する当社のサポート(管理者を含む利用者のパスワードリセットや

マイクロソフト社への問い合わせ代行等)を提供するにあたり、必要とされるマイクロソフトオンラインサービスの代理管理権限の当社への付与を承認いただく必要がございます。

なお、本サービス内容の追加、変更に伴い、当社への付与を承諾いただく代理管理権限の範囲も追加、変更される場合があります。

この場合には、追加、変更が必要な時点で、改めてお客様に承認をいただく必要がございます。

本承認作業を実施いただかない場合、適切なサポートを提供することができませんのでご了承ください。

詳細の管理権限に関してはこちらをご参照ください。

(<https://learn.microsoft.com/ja-jp/partner-center/gdap-least-privileged-roles-by-task#least-privileged-role-by-task>)

#### 【Microsoft365以外のサービス製品に関する注意事項】

- ① らくらくOffice365運用代行サービス STD / Lite
  - ・主な運用代行対応の範囲は以下となります。
    - Microsoft365の設定環境変更を伴わないユーザー追加変更削除、およびサブスクリプション割り当て作業。
    - ご利用状況レポートをご希望の場合、提供します。
  - ・らくらくOffice365運用代行サービス 契約条項補足の別紙があります。記載の内容をご確認ください。
  - ・らくらくOffice365運用代行サービス STD / Lite は「らくらくOffice365運用代行リリースノート」をご確認ください。
    - <https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/office365>
- ② Windows OSが含まれるプラン(Microsoft 365 Business Premiumなど)をご契約の場合、そのOSに対するサポートは、当社のたよれーる保守サービス契約が別途必要となります。
- ③ Windows 7 ESU(セキュリティ更新プログラム)  
Microsoft 365ポータル操作指導以外、サポート対象外となります(OSへのUpdate適用方法や適用後の問い合わせ等)
- ④ Trend Micro Email Security(TMEms)  
TMEms連携による障害切り分けはサポートの対象範囲になります。TMEmsの問い合わせは、メーカーへの問い合わせとなる場合があるため、時間をいただくことがあります。

#### 【ご契約時の注意事項】

- ① 他のたよれーる保守メニューと混在する場合、サービス提供は該当メニューの範囲になります。
- ② たよれーる Microsoft 365 の一部のサービスにおいて、別途サポート範囲及び制限を設定する場合があります。その場合、当該サービスのサポート範囲は別途設定された範囲に準じます。

2011年6月28日制定  
2024年6月1日改訂