

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】

Microsoft365の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 基本サポート（Officeサポートナシ）
Officeを含むライセンスでOfficeのサポートを含まない基本サポートサービスになります。
- ③ 条件付きサポート
サービス製品の構築および運用がお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。
- ④ サポートなし
サービス製品のお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お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	
				サービス 稼働	設定/開発		障害・操作	Office操作
基本サポート	Microsoft 365 サポートの基本サポート	×	× 注1	○	○ 注2	× 注1	○	○
基本サポート （Officeサポートナ シ）	Officeの操作サポートを除く Microsoft 365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	× 注3
サポートなし	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。

【サービス製品のサポート範囲】

各サービス製品のサポート範囲は、巻末の「サービス製品のサポート範囲一覧」を参照してください。
メーカーにて新規に追加されるサービスも含めたサポートについては、随時「サービス製品のサポート範囲一覧」を更新していきます。

【契約単位およびサポート条件等】

- 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
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
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。個別PC環境で発生している障害等の調査については、別途クライアント保守等の加入が必要になります。
- ③ 障害切り分けサービス
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、マイクロソフト社へその原因の問い合わせを行います。但し、マイクロソフト社で原因が特定できない場合があります。詳細につきましては、お客様マイページの件名「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」(お知らせ管理番号:0000000643)をご確認ください。
<https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/> にて件名を検索ください。
- ④ 契約関連問い合わせサービス
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
・月～金 9:00～18:00、土日・祝祭日 9:00～12:00/13:00～17:15(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、マイクロソフト社が提供するMicrosoft 365の管理機能およびクライアントアプリケーション機能の提供ですが、サポート範囲は、弊社が定める本書の【サポートサービス種類の対応範囲】および【サービス製品のサポート範囲】になります。
サービスの不具合や障害に関しましては、マイクロソフト社のサービス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、OneDrive 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 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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て提供されるサービスであるため、お客様のインターネット利用環境や回線の混雑状況等によっては、同一の品質でご提供できない場合があります。
- ⑦ 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のコマンドはサービス環境構築のご相談に限りサポート対象になります。
 - ・ 操作手順書などの各種ドキュメントの提供
 - ・ Microsoft365と連携する周辺機器のサポート
 - ・ 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)
- ⑧ 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。
- ⑨ ご契約された「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/customers/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 Trend Micro Email Security(TMES)
- 弊社契約のTMESをExchange Onlineと連携してご利用の場合、障害切り分けはサポートの対象範囲になります。
- TMES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りますため、時間をいただくことがあります。

巻末資料「サービス製品のサポート範囲一覧」

サポート範囲: ○基本サポート △条件付きサポート ×サポートなし

[たよれーる Microsoft365 契約条項](#) | [お客様マイページ](#) | [大塚商会](#)

上記サイト内の【たよれーる Microsoft365 サービスサポートのご案内】をご覧ください。