

Microsoft ユニファイド サービス規定書 (MUSD)

バージョン日付: 2026 年 9 月

目次

Microsoft ユニファイド サービス規定書 (MUSD)	1
Microsoft ユニファイド 概要	2
統合エンタープライズ	3
ミッションクリティカル サービス	4
バリュー アクセラレーション サービス	5
詳細なサービス規定書	6
購入と実施に関する主な情報	6
統合エンタープライズ	7
ミッションクリティカル サービス (MCS)	8
バリュー アクセラレーション サービス	8
ユニファイドクラウド運用 (UCO)	10
以前のサービス名	11
深刻度レベルおよび応答時間の目安	13
A. 深刻度レベルの説明	13
B. 統合エンタープライズ応答時間の目安	13
C. ミッションクリティカル サービス (MCS) 応答時間の目安	13
サービス実施要件	15

Microsoft ユニファイド概要

本会社のビジネスの現状に適合し、ビジネスに合わせて拡大するサービス。

Microsoft ユニファイドは、エンタープライズの顧客向けのサポートおよびサクセス管理サービスです。本会社の Microsoft 環境の正常性の維持に役立つ年中無休体制の問題解決とサクセス管理の基盤を提供し、オプションのサービスを利用して拡張することで、ミッションクリティカルなワークロードへの対応や、より深い変革プロジェクトへの関与が可能になります。

Microsoft ユニファイドは、基本的なサービスとしてユニファイドエンタープライズから開始し、ミッションクリティカルサービスやバリューアクセラレーションサービスを利用して拡張できるため、ビジネスの進化に合わせて適切な機能を柔軟に追加できます。

購入方法: Microsoft ユニファイドサービスは Microsoft 契約 (以下「本契約」といいます) を通じて利用でき、**前払い、従量課金制の月次サブスクリプション (可用性に基づいて) として、またはコミットメント (可用性に基づいて) サービス**として購入できます。本会社の選択したサービス、適用範囲、および該当する価格は、本会社のエンタープライズ サービス個別契約または本契約 (以下「本個別契約」といいます) に添付されている補足契約条件に定義されます。購入オプションと本会社の地域での可用性については、担当の Microsoft 担当者までお問い合わせください。

以前はユニファイドサポート サービス規定書 (USSD) と呼ばれていた内容は、現在 **Microsoft ユニファイド サービス規定書 (以下「MUSD」または「サービス規定書」といいます)** と呼ばれます。混乱を避けるため、一部の既存の個別契約は USSD と言及する場合があります。

本サイトには、Microsoft ユニファイドサービスと関連サービスのサービス規定書が含まれます。サービスの進化に合わせて、この内容は定期的に更新されます。こうした更新によって、顧客が既に購入したサービスが実質的に低下または削減されることはありません。

以前のバージョンのもとで購入したサービスを参照する必要がある顧客のために、以前のバージョンは [こちら](#)で引き続き利用可能です。

統合エンタープライズ

本会社の Microsoft 環境のために常時稼働するサポートおよびサクセス管理です。

統合エンタープライズは、本会社の Microsoft 環境の正常性、安全性、回復力の維持に役立つ年中無休体制の問題解決とサクセス管理の基盤を提供します。インシデントや運用上の問題のサポート調整、さらにリスクの低減と信頼性の改善に役立つプロアクティブなガイダンスと可視性が含まれます。

含まれるもの

- **年中無休体制の問題解決** サポート リクエストを随時提起および管理し、サポートされている Microsoft テクノロジーのサービスの復元と問題解決を支援します。
- **サクセス管理サービス**。Microsoft 全体でプロアクティブなオーケストレーション、計画、および調整を行い、顧客の正常性を強化し、クラウド導入を加速し、AI 変革を前進できるよう支援します。
- **プロアクティブな正常性レビュー**。インフラストラクチャ、セキュリティ、および運用の定期的なレビューを行い、リスクを特定し、繰り返される問題を削減し、信頼性を改善します。
- **オン-デマンド ラーニング**。IT チームと運用チームの能力を構築するための、マイペースで進められる学習と技術的コンテンツ。
- **サービス ポータルへのアクセス**。リクエストを送信し、実施状況を追跡し、利用可能なサービスと正常性シグナルを監視するための一元化されたビュー。
- **任意使用分**。本会社の本個別契約で詳しく説明されているとおり、前払い期間コミットメント購入モデルで使用可能であり、Microsoft クリティカル サービスやバリュー アクセラレーション サービスを含む対象サービスに適用できます。適用性と利用については、詳細なサービス規定書をご覧ください。
- **プロアクティブ クレジット**。本会社の Microsoft 環境の計画、実装、最適化、および改善に役立つ、対象となるプロアクティブ サービスにアクセスするために使用される柔軟な従量課金ベースのクレジット。これらのクレジットは、購入モデルに応じて月次ベースに含むか、利用可能な使用分から消費できます。また、該当する場合は個別で購入することもできます。適用性と利用については、詳細なサービス規定書をご覧ください。

オプションの統合エンタープライズ アドオン:

- **ユニファイド エンハンスド レスポンス**: 深刻度が重大の一部のシナリオについては、緩和までの時間を短縮できるようエスカレーションを効率化し、処理を加速します。
- **ユニファイド保証**: 現地の規制とデータ主権要件に準拠した国内サポートを実施します。

購入に関する注記: 統合エンタープライズは、Microsoft ユニファイドのコア サポート レイヤーであり、Microsoft クリティカル サービスとバリュー アクセラレーション サービスを追加するための前提条件として必須です。

[統合エンタープライズ](#)の詳細情報

ミッションクリティカルサービス

ビジネスの可用性、信頼性、およびタイムリーな復旧がビジネスに不可欠となるシナリオに対応します。

ミッションクリティカルサービスは、ビジネスクリティカルな製品、ワークロード、および重大なビジネス イベントに対して優先インシデント処理、高度なエスカレーション、スペシャリストによるサポートを提供し、停止や深刻なセキュリティ インシデントの発生時に緩和までの時間を短縮し、継続性を維持できるよう支援します。

ミッションクリティカル サービス (MCS) のサービス内容:

- **Azure 対応 MCS:** 重要な Azure ワークロードへの対応を拡充し、問題解決を迅速化してサービスの復元とビジネス継続性の確保を実現します。
- **Microsoft Security Cloud 対応 MCS:** プロアクティブなガイダンス、深い技術的コンテキスト、問題発生時の解決の迅速化により、最も重要なセキュリティ ワークロードの運用、拡張、および復旧を支援する Microsoft Security とのパーソナライズされたエンゲージメント。
- **Microsoft 365 対応 MCS:** ビジネスクリティカルな Microsoft 365 環境の信頼性を重視した対応であり、本番環境に影響を及ぼす問題が発生した際は優先的な経路により緩和します。
- **GitHub 対応 MCS:** GitHub プラットフォームや Copilot シナリオを含むビジネスクリティカルな開発ワークフロー向け優先サポート。開発とリリースのスケジュールの中断を回避するために重大な問題を優先的に解決します。
- **サイバーセキュリティ インシデント対応:** サイバー インシデントを迅速に特定し、封じ込め、復旧するための専門的なサポートを実施します。組織が影響を最小限に抑え、運用を復元し、今後のインシデントを回避するための回復力を強化できるよう支援します。
- **脅威インテリジェンス:** 新たに発生するリスクを把握し、それを組織にとって明確かつ実行可能な手順へと落とし込めるよう本会社を支援するための、定期的なエグゼクティブブリーフィングとプロアクティブなインサイトを提供するサブスクリプションサービス。

購入に関する注記: ミッションクリティカル サービスはオプションであり、前提条件として統合エンタープライズなどの基本的なサポート サービスが必要です。選択内容は、本会社の本個別契約で詳しく説明されます。

バリュー アクセラレーション サービス

Microsoft ワークロードの成果の実現を加速します。

バリュー アクセラレーション サービスは、Microsoft の専門知識を活用して優先順位の高い Microsoft ワークロードをプロアクティブに計画、実装、および最適化できるよう本会社を支援します。実施中のリスクを低減し、信頼性を改善し、価値実現までの時間を短縮します。サービスは、本会社の成果を最適な形でサポートする内容に基づいて、デジタルエクスペリエンス、自動化、Microsoft エキスパートを適切に組み合わせて実施できます。

バリュー アクセラレーション サービスのサービス内容

優先順位の高いワークロードと達成を目指す成果に基づき、複数のサービスを選択します。

指定エンジニアリング (DE)

DE は、優先順位の高い単一のワークロードに焦点を当てた、事前に適用範囲を定めた時間制約付きエンゲージメントです。当該ワークロードの信頼性、準備状況、導入を改善するための明確な技術的ガイダンスと実施サポートにより、本会社が迅速に前進できるように支援します。一般的なアクティビティとして、現在の状態の評価、アプローチに関する認識のすり合わせ、実装または最適化のサポート、的を絞った知識移転による本会社チームの実行力強化などがあります。

強化された指定エンジニアリング (EDE)

EDE は、本会社が優先順位の高い Microsoft ワークロードで成果を達成し維持できるように支援する継続的なエンゲージメントです。信頼性の改善、導入の加速、技術面および運用面のリスクの低減に焦点を当てると同時に、ビジネスの優先事項に沿った技術的ソリューションが確実に設計および実行されるようにします。

EDE は次を提供します。

- テクノロジとビジネス目標に関する継続的な認識のすり合わせ
- 運用上および実施中のリスクの事前特定および低減。
- ワークロードの展開、導入、最適化の加速化
- 信頼性、パフォーマンス、セキュリティ態勢の継続的改善
- ソリューション アーキテクチャ ガイダンス

購入に関する注記: バリュー アクセラレーション サービスはオプションであり、前提条件として統合エンタープライズなどの基本的なサポート サービスが必要です。選択内容は、本会社の本個別契約で詳しく説明されています。

詳細なサービス規定書

詳細なサービス規定書を参照して、Microsoft ユニファイドの各サービスの対象範囲を確認してください。本規定書は、含まれているサービス、オプションのアドオン、主な実施条件を明確に示すことを目的としています。

注: 本会社の本個別契約では、以前のバージョンのサービス規定書のサービス名が使用されている場合があります。この Web ベースのエクスペリエンスでは、これらのサービスは更新されたサービス名またはグループで表記される可能性があります。以下にある以前のサービス名の表を使用して、対応するセクションを検索してください。本会社の本個別契約では、購入済みサービス、数量/時間、適用範囲、対象となるアクティビティおよび/または前提条件を定義します。

購入と実施に関する主な情報

任意使用分

前払い購入モデルのみに利用可能な任意使用分は、対象サービスに適用できる前払いコミットメントの一部です。

- 本個別契約での割り当て分
- 本個別契約締結時に割り当てられない任意使用分の金額は失効します。
- 適用される有効期間中に割り当てて使用する必要があります。
- カスタム プロアクティブの場合、最大 **20%** の任意使用分または **\$50,000** のいずれか大きいほうを対象サービスに適用できます。
- 対象サービスは他の対象サービスと交換できますが、可用性と Microsoft の承認を得られるかどうかにより左右されます。

プロアクティブ クレジット

プロアクティブ クレジットは対象サービスを利用するために使用します。購入モデルを通じて購入することも、アドオンとしてあるいは利用可能な任意使用分を通じて取得することもできますが、本会社のサービスが本個別契約でどのように構成されているかに左右されます。

従量課金制とコミットされた購入モデル:

- 毎月のサポート料金に基づき経時的に獲得されます
- 課金プロファイル レベルで追跡され、現在のサービス料金で適用されます
- 課金プロファイル間で譲渡できません
- 本個別契約に定める最初の割り当てを含み、継続的な見越計上が続く場合があります
- 利用可能な残高を上回るサービスについては、追加の支払いまたはクレジットが必要になる場合がありますが、プログラムの契約条件と最低支出要件により左右されます
- アドオンとして購入されたプロアクティブ クレジットは、標準実施ガイダンスと一致する **12** か月以内に提供される必要があります。さらに、実施を受けるために、顧客は基本的なサポートに関する有効な本個別契約を維持する必要があります。
- 基本的なサポートに関する個別契約を解約した場合、新たな個別契約の締結時にプロアクティブ クレジットを受け取る資格を得るまでに **12** か月の待期期間が必要となります。

前払い購入モデル適用可能な上限に従い、任意使用分を通じて資金を受けることができます。

マルチ カントリーに関する考慮事項 (該当する場合)

本会社の本個別契約に複数の国または地域にまたがる統合エンタープライズが含まれている場合、マルチ カントリー サポートが適用されます。本会社の本個別契約で指定された場所で対象サービスを受けられるよう支援すると同時に、言語、タイムゾーン、国内での可用性などの現地の実施要件を考慮します。本会社の本個別契約では、サービスの対象となる場所、各場所でのサービス実施方法、場所固有の制約や交換ルールを定義します。

統合エンタープライズ

統合エンタープライズは、顧客が日常的に使用する基本的なサポートとサクセス管理機能を提供します。サポートされている Microsoft 製品に対するリアクティブサポートを対象とし、サクセス管理とデジタル リソースへのアクセスが含まれます。

サービス内容 (含まれるもの)	取得内容	利用方法 / 主な注記
問題解決サポート	サービスを復元し、技術的な問題を解決するためのケースベースのトラブルシューティング。	Web または電話によるサポート リクエストを開き、問題を解決またはトラブルシューティングを行います。応答時間の目標は深刻度に従います。
リアクティブ サポート管理	タイムリーかつ高品質なインシデント解決を促進するための監視の調整。	必要に応じて、ケース管理を通じて Microsoft が関与します。
サクセス管理サービス	Microsoft 全体でプロアクティブなオーケストレーション、計画、および調整を行い、顧客の正常性を強化し、クラウド導入を加速し、AI 変革を前進できるよう支援します。サービス実施管理が含まれます。	実施は共同計画と合意済みの優先事項に基づいており、顧客のニーズ、Microsoft のサービス内容、サービスの可用性に合わせてサービスを経時的に拡張できます。
インシデント管理サービス	状況と進捗を継続的に可視化することで緩和と解決を促進する、構造化されたインシデント管理。	標準チャネルを通じてサポート リクエストを開きます。インシデントは標準サポート パスに従います。複雑なシナリオの場合は追加の調整が行われる場合があります。
統合されたテクノロジーサポート	Microsoft と特定のテクノロジーパートナー間でインシデント解決を調整し、サポートされているテクノロジーとサービスの解決までの時間を短縮します。	Microsoft は必要に応じて顧客に連絡します。複数のテクノロジーにまたがる問題、複数の関係者間の調整、または解決までに複数の日数を要するインシデントの場合、オーケストレーション サポートが必要になる可能性があります。
オン-デマンド ラーニング	チームのスキルを構築するための、マイペースで進められるトレーニングと技術的コンテンツ。	利用可能なデジタル学習リソースを通じてアクセスします。
オンデマンドの正常性評価	リスクと推奨される改善を特定する、オンデマンドのパッチ評価とプロアクティブな正常性レビュー。	評価は、利用中のセンターを通じてセルフサービスで実施されます。

オプションの統合エンタープライズとアドオン(オプションです。適用範囲と適格性は、本会社の本個別契約で定義されます)

オプションのアドオン	取得内容	利用方法 / 主な注記
ユニファイド保証	該当する場合、主権および規制要件の厳しい商用および公共部門の顧客に対してジオフェンスおよび/または国内サポートを提供します。	対象となるすべてのサポートとのやり取りに関して、統合エンタープライズを受けます。唯一の違いは、該当する場合、必要な地理的場所からサポートが実施されることです。
ユニファイド エンハンスド レスポンス	適用範囲内のサービスについては、深刻度が重大の一部のシナリオのインシデントの処理を加速します。	サポートされているチャネルを通じてサポート リクエストを開きます。

ミッション クリティカル サービス (MCS)

可用性、信頼性、迅速な復旧がビジネスに不可欠となるプラットフォーム、ワークロード、イベントに利用可能なミッション クリティカル サービスとオプションのアドオン。優先インシデント処理、強化されたエスカレーション、スペシャリストによるサポートを提供します。本個別契約では、特定のサービス、適用範囲および/または前提条件を定義します。詳細については、[MCS 付録](#)を参照してください。

サービス	取得内容	利用方法 / 主な注記
Azure Platform / Platform Plus 対応 MCS	Azure 本番環境向け優先サポートを提供し、必要に応じてエスカレーションを迅速化します。	一度オンボードすると、ポータル/電話/チャットを介して適用範囲内の Azure サービスのケースを開くことができます。
Azure Workload / Workload Plus / Companion 対応 MCS	定義されたミッションクリティカルな Azure ワークロードまたは本番環境のアプリケーションの信頼性の改善を支援する、カスタマイズされた予防的および優先インシデントサポート。	対象のワークロードは本個別契約で定義されます。オンボーディング時に、Microsoft と顧客は信頼性の目標に関する認識をすり合わせ、主なリスクを評価し、緩和計画を確立します。サポートされている Azure チャネル経由で対象のワークロードのインシデントを送信します。
Azure Events / Events Plus 対応 MCS	イベント前準備とイベント期間全体にわたる対応を含む、計画された、影響の高いビジネス イベント向けの時間制約付き優先サポート	事前にイベントをスケジュールする、合意されたイベント期間中に対象サービスの提供を受ける
Microsoft Security Cloud 対応 MCS	適用範囲内の複数の Microsoft セキュリティ製品の深刻なセキュリティ インシデントを対象とした優先サポート。	サポートされているチャネルを通じてセキュリティ インシデントを開きます。
Microsoft 365 対応 MCS	必要に応じてエスカレーションを迅速化する、ビジネスクリティカルな Microsoft 365 本番環境向け優先サポート。	Microsoft 365 サポートをチャネル経由で適用範囲内のサービスのインシデントを送信します。
GitHub 対応 MCS	プラットフォームや Copilot シナリオ (対象の場合) を含むビジネスクリ	本個別契約に定義されているとおり、GitHub サポートを通じて関与しま

	ティカルな I GitHub ワークフロー向け優先サポート。	す。GitHub のサービス条件が適用されます。
ミッションクリティカル向けサポート	定義されたミッションクリティカルなソリューションを対象とした、リスクを低減し、準備状況を改善するための、予防的かつ深く掘り下げたサポート。	合意されたエンゲージメントモデルを通じて実施されます。
サイバーセキュリティインシデント対応	ビジネスへの影響を最小限に抑えながらサイバーインシデントの調査、封じ込め、是正、復旧を行うエンドツーエンドサポート。	担当の Microsoft アカウント マネージャーに連絡するか、サポート ケースを開いて、セキュリティ インシデント発生時の調査、封じ込め、復旧に向けたエキスパート対応を迅速にアクティブ化します。
脅威インテリジェンス	新たに発生するリスクの評価と対応に役立つ実践的な推奨事項を含め、本会社の業界、地理的条件、セキュリティ環境に合わせてカスタマイズされた脅威ブリーフィングとアラート ガイダンスを毎月提供します。	Microsoft の指定されたセキュリティ担当者を通じて関与します。顧客はブリーフィングとフォローアップ アクティビティに参加する必要があります。

バリュー アクセラレーション サービス

バリュー アクセラレーション サービスは、優先順位の高いワークロードの計画、実装、最適化、および運用を支援する Microsoft の専門知識を提供する、オプションのアドオンです。サービスは (本個別契約に従い) 定義されている適用範囲または時間として購入され、Microsoft のエキスパート、デジタルエクスペリエンス、AI/自動化を適切に組み合わせて実施されます。マルチ カントリーの顧客については、本個別契約に記載されているとおり、契約締結およびサービス実施計画の一環として、特定のサポート対象場所に指定されたリソース (EDE など) を割り当てる必要があります。

エンゲージメント モデルでは、特定のバリュー アクセラレーション サービスの実施方法について説明します。これらは、継続性、適用範囲、求められる応答性に基づいて提供されるエンジニアリング サポートの種類を定義します。

サービス	取得内容	利用方法 / 主な注記
指定エンジニアリング (DE)	定義された優先順位の高いワークロードを対象とした、準備状況、実装品質、信頼性を改善する、時間制限付きエンジニアリング エンゲージメント。	特定のワークロードまたは成果を対象とした、事前に適用範囲を定めたエンゲージメントとして購入されます。適用範囲、期間、成果物は本個別契約で定義されます。
強化された指定エンジニアリング (EDE)	優先順位の高いワークロードの信頼性の改善、リスクの低減、導入の加速、最適化を支援する、継続的なエンジニアリング エンゲージメント。	継続的なエンゲージメント モデルとして実施されます。対象範囲、割り当てられるリソース、頻度、サポートされるワークロードは本個別契約で定義されます。

リアクティブ エンハンス ド指定エンジニアリング (REDE)	選択された製品またはワークロード が関わるリアクティブ インシデント の調査と解決を加速するための支援 に焦点を当てたエンジニアリング サ ポート。	リアクティブ シナリオのための追加 のエンジニアリング サポート購入時 に使用します。製品の適用範囲、対 象モデル、前提条件は本個別契約で 定義されます。
サポート テクノロジアド バイザー	本会社のサポータビリティ、運用、 信頼性の目標に合わせてカスタマイ ズされた評価、計画、および推奨事 項。	合意されたアドバイザリの適用範囲 に基づいて実施されます。アクティ ビティ、タイミング、期待される出 力は本個別契約で定義されます。

プロアクティブ サービスでは、計画、実装、評価、最適化、教育サービスなど、バリュー アクセラレーション サービスのもとに本会社が購入できる作業の種類について説明します。プロアクティブ サービスを購入するのに エンゲージメント モデルは必要はありません。本会社が必要とするサービスやサポート レベルに応じて、プロ アクティブ サービスを自身で購入するか、DE や EDE などのエンゲージメント モデルを通じて実施できます。

カテゴリ	プロアクティブ サー ビス	取得内容	利用方法 / 主な注記
計画	概念実証	ソリューションのアプローチと 技術的な実現可能性を検証す る、短期間の、エビデンス主導 のエンゲージメント。	定義されたエンゲージメントとし て、または本個別契約で定めた適 用範囲で購入されます。多くの場 合、計画や意思決定の早期段階で 使用されます。
	アーキテクチャ サー ビス	ビジネス要件を推奨された技術 設計に変換するためのアーキテ クチャ ガイダンス。	適用範囲を定めたアドバイザリま たは設計エンゲージメントとして 実施されます。特定の重点領域と 出力は本個別契約で定義されま す。
実装	オンボーディング サ ービス	ソリューションの提供とサポー トの監視を含む構造化された実 装ガイダンスを使用して、 Microsoft のソリューションの展 開、移行、またはアップグレー ドを加速します。	定義された実装範囲で購入する か、DE や EDE などの該当するエ ンゲージメント モデルを通じて実 施されます。
保守	評価および改善サー ビス	推奨するプラクティスに照らし て本会社の能力と環境を評価し ます。リスクを特定し、アクシ ョンの優先順位付けを行うこと で、有効性、セキュリティ、信 頼性、パフォーマンスを改善し ます。	自動化された評価またはエキス パート主導の評価を含む場合に あります。適用範囲、ツール、フォ ローアップ アクティビティは、購入 したサービスに左右されます。
最適化	適応サービス	優先順位の高いワークロードの 利用状況と成果を改善するた めの導入計画と実行サポート。	必要なサポート レベルに応じて、 適用範囲が定められたサービスと して購入するか、より広範なエン

			ゲージメント モデルを通じて実施されます。
	セキュリティ サービス	Microsoft のセキュリティ ソリューションのセキュリティ態勢の改善を支援するためのガイダンス。	該当するセキュリティ ワークロードまたはシナリオに基づいて購入されます。
	カスタム プロアクティブ サービス:	別の箇所に記載されていない対象アクティビティ向けの顧客主導のプロアクティブなエンゲージメント。	適用範囲と対象アクティビティは本個別契約で定義されます。
教育	教育サービス	本会社チームの技術能力と業務能力を強化するためのトレーニング。これには、ハッカソン、技術更新プログラム ブリーフィング、チョーク トーク、ワークショップが含まれる場合があります。	選択されたサービスと実施モデルに応じて、個別サービスとして、またはより広範なエンゲージメントの一部として購入されます。

リアクティブ サービスは、基本サービスに含まれる以上の調整と監視が必要となる場合のリアクティブ インシデントを対象とした追加のサポート管理です。

カテゴリ	リアクティブ サービス	取得内容	利用方法 / 主な注記
リアクティブ サポート	追加のリアクティブ サポート管理	基本サービスに含まれる以上の調整と監視が必要となる場合の追加のリアクティブサポート管理の対象範囲。	当該シナリオのアドオン サービスとして購入されます。範囲、対象範囲の期待値、エンゲージメントアプローチは本個別契約で定義されます。

ユニファイドクラウド運用 (UCO)

ユニファイドクラウド運用は、大規模な Azure アプリケーションを実行している顧客に専門的なサポートとサクセス機能を提供します。プロアクティブなガイダンス、アドバイザリ サポート、高度なインシデント対応を組み合わせ、本会社の Azure 環境の信頼性、パフォーマンス、運用継続性の改善を支援します。

サービス内容 (含まれるもの)	取得内容	利用方法 / 主な注記
-----------------	------	-------------

大規模なクラウド サクセス	Azure 環境を効果的に設計、拡張、運用するためのアーキテクチャ ガイダンスと容量計画。	本会社の Azure 戦略および拡張ロードマップに沿った継続的なアドバイザリおよびエンゲージメント計画を通じて実施されます。
アドバイザリ運用サービス	オンボーディング、設計レビュー、運用の準備状況を対象とした、開発速度とプラットフォームの導入を改善するためのサポート。	Microsoft のエンジニアリング リソースおよび本会社のサクセス管理担当者とのスケジュールされたセッションと共同作業を通じて関与します。
ソリューション改善 計画	本会社のアプリケーションのパフォーマンス、信頼性、運用効率を改善するための継続的な推奨事項。	本会社の環境のニーズに沿った定期的なレビュー、計画セッション、フォローアップ アクションを通じて実施されます。
Azure のエクセレンス と信頼性	重大な Azure インシデントへの優先アクセスとより迅速な解決で強化されたリアクティブ サポート。	標準サポート チャンネルを通じてインシデントを送信します。対象範囲内のサービスには、強化された対応およびエスカレーションが適用されます。
サクセス管理サービス	本会社の Azure サポート エクスペリエンスの計画、優先順位付け、および追跡を行うための一元的な調整窓口。	合意された頻度で実施されます。

以前のサービス名

一部の個別契約では、以前のバージョンで使用されていたサービス名を参照します。以下にある表では、このバージョンで対応するサービスが記載されている箇所に一般的な以前の名前をマッピングします。

従来の用語 (個別契約 / 以前のバージョン)	現在の記載箇所	このバージョンで検索する箇所
ファウンダーショナル サービス / ベース パッケージ	統合エンタープライズ	詳細なサービス規定書 → 統合エンタープライズ
プロアクティブ サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス
計画サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (計画カテゴリ)
実装サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (実装カテゴリ)
保守サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (保守カテゴリ)

教育サービス	バリュー アクセラレーション サービス (含まれる学習向け統合エンタープライズ)	詳細なサービス規定書 → アドオン教育サービス向けバリュー アクセラレーション サービス (教育カテゴリ)、詳細なサービス規定書 → 統合エンタープライズ サービス → 含まれる学習向けオンデマンド ラーニング (オンデマンドエデュケーションと Web キャストを含む)
エンハンスド ソリューション	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス
最適化サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
適応サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
開発対象サービス (DevOps 機能の評価、開発サポートアシスタンス、開発者プラットフォーム アドバイザリー)	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
IT サービス管理	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
セキュリティ サービス	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
サポート テクノロギアドバイザー	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
カスタム プロアクティブ サービス:	バリュー アクセラレーション サービス	詳細なサービス規定書 → バリュー アクセラレーション サービス (最適化カテゴリ)
リアクティブ サポート管理	統合エンタープライズ サービス	詳細なサービス規定書 → 統合エンタープライズ (サービス表を含む)
サービス実施管理	サクセス管理サービス	詳細なサービス規定書 → 統合エンタープライズ (サービス表を含む)
ユニファイド エンハンスド レスポンス (UER)	オプションの統合エンタープライズ アドオン	詳細なサービス規定書 → 統合エンタープライズ サービス - オプションの統合エンタープライズ アドオン

Microsoft サイバーセキュリティ インシデント対応 (MSCIR)	ミッションクリティカル サービス	詳細なサービス規定書 → ミッションクリティカル サービス - オプションのミッションクリティカルアドオン(サイバーセキュリティ インシデント対応として記載)
---------------------------------------	------------------	---

深刻度レベルおよび応答時間の目安

深刻度レベルおよび応答時間の目安では、深刻度レベルを定義する方法と、本会社が購入するサービスの初期応答時間の目安について説明します。深刻度の定義から始めて、本会社の該当する統合エンタープライズとミッションクリティカルサービスの対応目標表を確認します。

A. 深刻度レベルの説明

深刻度	ビジネスへの影響	一般的な状況
深刻度 1	重要なビジネス システムのダウン、リスクに晒されているビジネス	重要なアプリケーションやソリューションの完全な喪失、即時の対応が必要。
深刻度 A	重要なビジネス システムの劣化。	サービスへの多大な損失、至急対応が必要。
深刻度 B	ビジネスへの中程度の影響。	中程度の損失または低下、業務自体は不十分な状態ながら継続可能。
深刻度 C	ビジネスへの軽微な影響。	支障はわず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。

B. 統合エンタープライズ応答時間の目安

深刻度	見積もり初期応答時間の目安	注
深刻度 1	Azure コンポーネント: 15 分以内、その他すべての製品/サービス: 1 時間以内 (ユニファイドエンハンスト レスポンス (UER) の場合は 30 分以内)	年中無休体制の継続的な取り組み、深刻度に基づいて適宜エスカレーションを行う。
深刻度 A	1 時間以内 (ユニファイドエンハンスト レスポンス (UER) の場合は 30 分以内)	年中無休体制の継続的な取り組み、深刻度に基づいて適宜エスカレーションを行う。
深刻度 B	2 時間以内。	既定の営業時間内、顧客は利用可能かつ該当する場合、年中無休体制の取り組みを要求できます。
深刻度 C	4 時間以内、	営業時間内での取り組み。

重要: 表示されている応答時間の目安は、初期応答時間の目安です。記載されている Azure コンポーネントの初期応答時間の目安に、US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure Communication Services、Billing & Subscription Management、Azure Media Services、Azure Stack、M365 用テスト ベース、Microsoft Mesh、Universal Print は含まれません。年中無休体制の取り組みが適用される場合、顧客は適切なリソースとタイムリーな応答を提供することが求められます。営業時間内のサポートは、別途明記されていない限り、現地の営業時間中に実施されます。

C. ミッションクリティカルサービス (MCS) 応答時間の目安

サービス	深刻度レベル	見積もり初期応答時間の目安
------	--------	---------------

Azure Platform / Platform Plus 対応 MCS	深刻度 1 / 深刻度 A	15 分以内
Azure Events / Events Plus 対応 MCS	深刻度 1 / 深刻度 A	15 分以内
Microsoft Security Cloud 対応 MCS	深刻度 1 / 深刻度 A	15 分以内
Microsoft 365 対応 MCS	深刻度 1 / 深刻度 A	30 分以内
ミッションクリティカル向けサポート	深刻度 1 / 深刻度 A	30 分以内

重要: 表示されている応答時間の目安は、該当する購入済みサービスの初期応答時間の目安です。対象範囲、含まれる製品、例外、言語または実施時の制約は該当する個別契約で定義されます。年中無休体制の取り組みが適用される場合、顧客は適切なリソースとタイムリーな応答を提供することが求められます。合意されたイベントの対象期間中に、イベントベースのサービスが適用されます。ミッションクリティカルのためのサポートの場合、深刻度 1 / 深刻度 A は該当する個別契約の規定に従い、金銭的な補償を伴います。

サービス実施要件

サービス実施要件では、主な実施条件と顧 Microsoft ユニファイドに関する顧客の責任について説明します。本契約を修正するものではありません。本サービス規定書、本契約、本個別契約の間で矛盾が生じた場合、本契約と本個別契約が優先されます。該当する前提条件を満たない場合は、サービス実施が遅延、制限または妨げられる可能性があります。コアプロフェッショナルサービスの法律条項は、本契約または該当する Microsoft 製品条項(プロフェッショナルサービス)に記載され、プロフェッショナル サービス データに関するデータ保護およびセキュリティ条項は、Microsoft 製品およびサービス データ保護補足条項(以下「DPA」といいます)に記載されます。

顧客の責任

Microsoft が Microsoft ユニファイドを効果的に実施できるよう支援するために、顧客は実施に必要な連絡先、アクセス、情報、および合理的な協力を提供する責任を負います。これらの前提条件を満たさない場合、サービスが遅延し、制限され、計画どおりに実施することができない可能性があります。

- **連絡先。**現在のサポートおよびサービス実施担当者(必要に応じて、サポートサービス管理者を含む)を維持し、Microsoft に当該担当者の変更を速やかに通知します。
- **アクセスと情報。**問題のトラブルシューティングまたはサービスの実施に合理的に必要なタイムリーなアクセス、アクセス許可、診断情報を提供します(顧客が承認する場合はリモート アクセスを含む)。
- **参加。**合理的な要請に応じてトラブルシューティングおよび実施アクティビティに参加します(例: 範囲の調整、ログの提供、問題への対応、導入の完了、スケジュールされたセッションへの参加)。
- **環境の準備。**サポートされている構成、必要なサブスクリプション/テナント、アクセスに必要な管理ルールを維持し、購入したサービスを使用します。

実施条件(本個別契約に別途記載されていない限り)

- **実施方法。**サービスは、本個別契約に別途明記されていない限り、リモートで実施されます。
- **サポートされている製品。**本契約、本個別契約、該当する Microsoft 製品条項に従って、商用リリースされ、一般提供されている、顧客が購入した Microsoft の製品およびオンライン サービスにサポートが適用されます。
- **プレビューとパイロット サービス:** Microsoft はプレビュー、ベータ、またはその他のパイロット サービスを随時提供できます。本会社の参加は任意です。可用性はサービスと場所によって異なります。また、すべてのサービスがすべての顧客に提供されるわけではありません。これらのサービスへの参加には、追加の利用規約が適用される場合があります。
- **言語。**サービスは、別途明記されていない限り、通常英語で実施されます。場所やリソースの可用性に基づいて、その他の言語を利用できます。
- **リモート アクセスとプロフェッショナル サービス データ。**顧客のリクエストに応じて、かつ顧客が承認する場合、Microsoft は、問題のトラブルシューティングを行ったり、合意されたサービスを実施するために、リモートで接続する方法を使用して診断情報にアクセスできます。プロフェッショナル サービス データのデータ保護とセキュリティ条項は DPA に定められています。

スケジュール、変更、終了(本個別契約の管理下)

- **スケジュール。**スケジュールは Microsoft のリソースの可用性に左右され、特定のアクティビティ(例: ワークショップまたは、該当する場合はオンサイト実施)に関して事前の通知が必要になる場合があります。
- **変更と解約。**実施日がスケジュールされると、合意された範囲、サービス、戦略、実施日への変更を含む変更や解約は、次のポリシーに従うものとします: 予定日の少なくとも 14 日前までに要請が行われた場合は、全額払い戻しを受ける。予定日の 6 ~ 13 日前までに要請が行われた場合は、サービス費用の 50% を返金不可の料金として負担する。予定日の 5 日より前に要請が行われた場合は、サービス費用全額を負担する。できる限り早く Microsoft に連絡してください。
- **期間中の利用。**サービスは、本個別契約に明記される期間中にスケジュールおよび利用することを目的としています。別途定めのない限り、未使用のサービスは当該期間終了時に失効となります。

順序の依存関係と交換

- **ファウンダーショナル サービス要件。**有効なファウンダーショナル サービス(旧称「基本パッケージ」)) 統合エンタープライズなどの個別契約特に別途定めのない限り、追加サービスを取得して継続する必要があります。統合エンタープライズなどのファウンダーショナル サービスに関する本会社の本個別契約

が期限切れになったまたは解除された場合、すべての追加サービスも同日をもって解除されます。o たとえ個別に購入された場合でも、*期間に応じた返金*は行われません。

- **サービスの交換。**認められる範囲において、顧客は注文したサービスを価値が同等の他の対象サービスと交換できますが、本個別契約に記載されるとおり、可用性と **Microsoft** の承認を得られるかどうかにより左右されます。

サービス成果物とオンサイト ロジスティクス

- **サンプルコード。**提供されているコードは例示のみを目的としています。顧客は、顧客の環境でのテスト、検証、展開、継続な保守に責任を負います。サンプルコードの使用権とライセンス権は、本契約または該当する **Microsoft** 製品条項 (プロフェッショナル サービス) によって管理されます。
- **成果物。**一部のサービスには運用上の成果物 (例: 推奨事項、レポート、録画) が含まれます。成果物の可用性と形式は、該当するサービス規定書および/または本個別契約に説明されます。サービス成果物の使用権とライセンス権は、本契約または該当する **Microsoft** 製品条項 (プロフェッショナル サービス) によって管理されます。
- **オンサイト。**オンサイト実施が書面で合意された場合、本個別契約に合理的な交通費とその他の関連費用が含まれている限り、顧客は当該費用を負担するものとします。

通知と連絡

- **サービスの連絡。****Microsoft** は、サービスに関連する連絡 (例: セキュリティ、サービス、製品更新の通知) を顧客のアカウントと関連付けられた会社のメールアドレスに送信できます。

サードパーティのサービス

- **サードパーティ顧客がマルチベンダー アシスタンスを要請する場合や、Microsoft とサードパーティのテクノロジーまたはサービスが関わる特定のサポートされているシナリオの場合、Microsoft は該当するサードパーティと問題の解決に向けて調整を行うことができます。すべてのサードパーティは自社の製品およびサービス、ならびに自社のサポート義務について引き続き責任を負います。**

GitHub 固有の条件

- **GitHub。**GitHub のサポート サービスが含まれている場合、または購入されている場合、当該サービスは GitHub, Inc. によって提供され、該当する GitHub の条件に従うものとします。

付録 A

ミッションクリティカル サービス

ミッションクリティカル サービス (MCS) は、ビジネスにおいて可用性、回復力、および迅速な復旧が特に重要となる製品、ワークロード、イベントを対象としたオプションのサービスです。緩和までの時間を短縮し、運用の準備状況を強化するとともに、深刻な事態が発生した際にも継続性を改善することを目的とした、強化されたサポート エクスペリエンスを提供します。対象のサービスについては、MCS には Microsoft のエンジニアリングにより迅速かつ直接連絡できる体制も整っているため、重大な問題のより迅速な解決を支援します。ただし、Azure Events/Events Plus、ミッションクリティカル向けサポート、サイバーセキュリティ インシデント対応、脅威インテリジェンスは対象外となります。本会社の本個別契約では、特定の MCS サービス、対象範囲、該当する条件が特定されています。

Azure Platform / Platform Plus 対応 MCS。Azure Platform 対応 MCS は、対象の Azure 本番環境のサポートを強化し、対象範囲内のインシデントの緩和までの時間短縮を支援します。本サービスには、優先インシデント処理、より迅速なエスカレーション、対象の環境、運用上の優先事項、重大なシナリオについて認識をすり合わせるためのオンボーディングが含まれます。対象のサブスクリプション、Azure サービス、Platform Plus 追加機能、該当する前提条件は本個別契約で定義されます。書面で別途合意されない限り、サービスはリモートで実施されますが、特定のサービスや機能は例外またはサービス固有の条件の対象となる場合があります。

Azure Workload / Workload Plus / Companion 対応 MCS。SAP 向け Azure ワークロードを含む Azure ワークロード対応 MCS は、本番環境で稼働する、定義されたミッションクリティカルな Azure ワークロードまたはアプリケーションのサポートを強化します。これは、該当するワークロードの可用性と回復力の維持・向上、および緩和までの時間を短縮することを目的としています。本サービスは、優先インシデント処理、Microsoft のエンジニアリングへのより迅速なエスカレーション、予防サービスを組み合わせることで、対象範囲内のワークロードの全体的な信頼性を高めるように設計されています。対象のワークロード、環境、Platform Plus または Companion 追加機能、関連する前提条件は本個別契約で定義されます。Azure Workload Companion 対応 MCS は、必要に場合に該当する Azure Platform サービスでのみ利用できます。

Azure Events / Events Plus 対応 MCS。Azure Events 対応 MCS は、Azure サービスを利用し、定義されたイベント期間中に運用の準備状況を強化する必要がある、計画された影響の大きいビジネス イベントをサポートします。本サービスには、対象のイベント シナリオのオンボーディング、イベント前の回復力レビュー、合意されたイベント期間中のサポート、イベント後の該当問題のフォローアップが含まれます。対象のイベント シナリオ、イベント期間、Events Plus の追加の柔軟性、該当する条件は本個別契約で定義されます。顧客は、計画情報の提供、オンボーディング アクティビティへの参加、十分余裕を持ったスケジュールの事前通知を行うことが求められます。

Microsoft Security Cloud 対応 MCS。Microsoft Security Cloud 対応 MCS は、本個別契約で定義されているテナントの、対象となる Microsoft のセキュリティ製品およびサービスのサポートを強化します。これにより、顧客の環境、優先事項、ビジネス目標に即したサポートを提供します。優先的かつ迅速な問題解決とプロアクティブなエンゲージメントを組み合わせることにより、信頼性を高め、継続的改善を支援します。本サービスには、技術アドバイザー、体系化されたオンボーディング、シナリオベースのすり合わせ、継続的なサポート管理が含まれます。これにより、リスクの特定、構成の最適化、顧客の全体的なセキュリティ態勢を強化します。特定の機能は、言語や地域での可用性を含む、サービス固有の実施時の制約の対象になる場合があります。

Microsoft 365 対応 MCS。Microsoft 365 (M365) 対応 MCS は、本会社の本個別契約で特定されているとおり、定義された本番環境テナント内の一部 M365 製品のサポートと、Microsoft のエンジニアリングによる関与を強化します。本サービスは、本会社の M365 ソリューションの価値を最大化し、本番環境に影響を及ぼす該当インシデントの緩和を加速するように設計されています。優先インシデント管理処理、迅速なエスカレーション、本会社の環境、運用上の優先事項、ビジネスクリティカルなシナリオに関する認識をすり合わせるためのオンボーディングが含まれます。対象範囲、適用範囲、サービス固有の要件は本個別契約で定義されます。明確を期すために付言すると、本サービスは対象となる M365 製品にのみ適用され、Microsoft のセキュリティ、コンプライアンス、および ID (SCIM) 製品やサービスは対象外となります。

GitHub 対応 MCS。GitHub 対応 MCS は、対象の GitHub 環境およびシナリオのサポートを強化します。これにより、重要な GitHub ワークフローの運用上のリスクの低減を支援します。本サービスには当該インシデントの優先処理が含まれています。また、購入したサービスに応じて、より深いエンゲージメント、指定技術リソース、正常性とパフォーマンスに関するプロアクティブなガイダンス、または対象の GitHub プラットフォームや Copilot に関連するシナリオが含まれる場合があります。適用範囲、対象の環境またはシナリオ、該当する前提条件、GitHub-固有の条件は本個別契約で定義されます。

ミッションクリティカル向けサポート。ミッションクリティカル向けサポートは、本会社の本個別契約で特定されている定義済みのミッションクリティカルなソリューションのサポート エクスペリエンスを強化します。本サービスには、深刻なインシデントの発生時に準備状況を改善し、リスクを低減し、復旧をサポートするように設計された、予防サポート要素とリアクティブ サポート要素が含まれる場合があります。対象のソリューション、製品、オンライン サービス、ソリューションの境界、サービス固有の条件は本個別契約で定義されます。実施するには、顧客によるオンボーディング、計画、その他の合意されたサービス アクティビティへの参加が必要になる場合があります。

サイバーセキュリティ インシデント対応。サイバー インシデント対応は、サイバーセキュリティ インシデントの調査、封じ込め、是正、復旧を支援する専門的なサポートを提供します。本サービスには、調査サポート、封じ込めおよび復旧アクションに関するガイダンス、インシデントの範囲および影響の評価サポート、状況に基づいた関連インシデント対応アクティビティが含まれる場合があります。エンゲージメントの範囲、タイミング、該当する条件はインシデント発生時に定義され、該当する本個別契約によって管理されます。

脅威インテリジェンス。脅威インテリジェンスは、カスタマイズされたブリーフィング、アラート、インサイトを提供することで、顧客の環境、業界または地理的条件に関連性のある新たに出現するリスクを顧客が理解できるよう支援します。本サービスには、購入したサービスに応じて、Microsoft の指名セキュリティ担当を通じた、定期的なブリーフィング、実践的なガイダンス、アラートまたはインサイトの共有、フォローアップの協議が含まれる場合があります。特定の適用範囲、頻度、関連顧客参加要件は本個別契約で定義されます。