



2021 年 7 月

この Azure in CSP サポート約款（以下、本約款という）は、シネックスジャパン株式会社（以下、シネックスという）が、シネックスの契約リセラーを通じてリセラー及び顧客に対して提供する Azure in CSP の有償サポート（以下、本サポートという）の内容及びサービス提供の条件を定めているものです。なお、顧客が Azure in CSP の有償サポートに関してシネックスの契約リセラーと別途契約を締結している場合には当該契約が優先するものとし、当該契約において本約款には含まれない、シネックスから提供されていないサービス、または実質的に異なるサービス内容や対応が規定されている場合は、シネックスは当該サービス内容や対応に関して一切の責任を負わないものとします。

第1条 （目的）

- 1 本約款は、シネックスが提供する Azure in CSP の有償サポートに含まれるサービスに関して、サービスの内容を規定するものです。

第2条 （用語の定義）

- 1 「契約リセラー」とは、シネックスのリセラー（再販業者）で、シネックスとの間にクラウドサービスリセラー契約を締結しているリセラーのこと。
- 2 「顧客」とは、契約リセラーの顧客のことであって主にエンドユーザーのことですが、それに限定されません。
- 3 「エンドユーザー」とは、契約リセラーから本サービスを購入する者で本サポートの転売を行わない者のこと。
- 4 「Cloud Solution Provide Program」とは、マイクロソフト社が提供するプログラムのことで、Office 365 や Microsoft 365、Microsoft Azure などのマイクロソフト社のクラウドサービスを、契約リセラーを通じて提供されます。
- 5 「Microsoft Azure」とは、マイクロソフト社のクラウドコンピューティングプラットフォームのこと。

第3条（本サービスの受付時間と本サービスの内容）

- 3.1 本サービスは、平日 9 時-17 時または 24 時間 365 日で下表の内容にて提供しており、その受付時間帯はそれぞれの契約内容に従うものとします。



| SYNNEX Japan Azure Support | | SNX Azure Bronze Support | SNX Azure Silver Support | SNX Azure Gold Support | SNX Azure Platinum Support |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 問題解決サポート | 最適な環境 | 非運用環境 | Azure の利用がビジネス上ある程度重要な環境 | Azure の利用がビジネス上ある程度重要な環境 | Azure の利用が非常に重要な環境 |
| | 受付時間 | 平日 9-17 時 | 平日 9-17 時 | 24 時間 365 日 | 24 時間 365 日 |
| | 受付・対応方法 | 電話（フリーダイヤル）/メール | 電話（フリーダイヤル）/メール | 電話（フリーダイヤル）/メール | 電話（フリーダイヤル）/メール |
| | サービス拠点 | 日本 | 日本 | 日本 | 日本 |
| | 対応言語 | 日本語 | 日本語 | 日本語 | 日本語 |
| | Azure に起因する障害復旧対応 | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) |
| | 公開されている標準機能の Q&A | × | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) |
| | ハイブリッド、オンプレミス環境の障害復旧対応および Q&A | × | × | × | × |
| | 複数製品間での切り分け支援他ベンダーとの協業調査 | × | × | × | × |
| 緊急対応体制（24 時間×365 日） | | × | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) | ○ (一問一答) |

| | | | | | |
|-----------------|--|----------|---|---|---|
| | 初回応答時間 ・重大度 C:事業 へ軽微な影響 ・重大度 B:事業 へ部分的な影 響 ・重大度 A:事業 へ大きな影響 | 8 営業時間以内 | ・重大度 C : 8 営 業時間以内 ・重大度 B : 4 営 業時間以内 ・重大度 A : 1 営 業時間以内 | ・重大度 C : 8 営 業時間以内 ・重大度 B : 4 営 業時間以内 ・重大度 A : 1 営 業時間以内 | ・重大度 C : 4 営 業時間以内 ・重大度 B : 2 営 業時間以内 ・重大度 A : 1 営 業時間以内 |
| アドバイザリー サービス | 推奨構成などの 相談対応 | × | ○ | ○ | ○ |
| 保険 | Azure 故障時 損害賠償保険 | × | ○※ | ○※ | ○※ |

※補償内容については、別紙『クラウドータルアシスト保険補償』をご参照。

3.2 本サービスは、シネックスの契約リセラーまたは顧客の Microsoft Azure の所有権のあるご担当者の利用が可能です。

3.3 初回応答時間は、下記の重大度レベル（マイクロソフトの定義）とご契約のサポート種類（平日 9 時-17 時または 24 時間 365 日）に基づくものとします。

| 重大度レベル | お客様の状況 | 対応 |
|--------|--|--|
| 重要度 A | 事業に大きな影響が発生する場 合 | 問題により大きな損失が発生してサービスの質が低下し、事業に深刻な影響が及ぶことを確認したことになります。 |
| | お客様の事業に大きな損失が発 生し、サービスの質が大きく低下、 即時の対応が必要。 | 問題への即時の対応が必要であり、お客様には問題解決までマイクロソフト、弊社サ ポートと連携して 24 時間 365 日の体制を維持していただく必要があります。維持 していただけない場合、独自の規定に従って重要度をレベル B に下げることができます。 |
| | | お客様に連絡手段を確保していただきます。 |
| 重要度 B | 事業に部分的な影響が発生する 場合 | 問題により事業に部分的な影響が及び、損失が発生してサービスの質は低下する が、業務自体は不十分な状態ながら継続可能であることを確認したことになります。 |
| | お客様の事業に部分的な損失が 発生し、サービスの質は低下する が、業務自体は不十分な状態な がら継続可能です。 | 問題への緊急な対応が必要です。サポート リクエストのご連絡時、24 時間 365 日体制のサポートをご希望された場合は、問題解決まで マイクロソフト、弊社サポ ートと連携して 24 時間 365 日の体制を維持していただく必要があります。維持して いただけない場合、独自の規定に従って重要度をレベル C に下げることができます。 緊急、24 時間 365 日のご指示がない場合、営業時間内にのみご連絡します。 |



| | | |
|------------------------------|--|--|
| お客様に対する連絡手段を確保していただきます。 | | |
| 重要度 C 事業に軽微の影響が及ぶ場合 | 問題により事業に若干の影響が及び、サービスの一部に軽微な障害が発生していることを確認したことになります。 | |
| サービスへの支障はわずかで、お客様の事業は機能可能です。 | 重要度 C のインシデントは、営業時間内にのみご連絡します。 | |

第4条（委任アクセス許可）

4.1 シネックスは、顧客の Microsoft Azure ポータルの管理サイトに対してアクセスができる権限（以下、デフォルトアクセス権限という）を有するものとします。

第5条（本サポートの開始）

5.1 本サービスは、本サービス料金を支払うことに対する同意があることを前提とし、契約リセラーまたは顧客からの発注により、有償サポートが利用可能になったときから開始いたします。

5.2 本サービスの継続を希望しない場合は、解約の申し出が必要になります。

第6条（本サポートの実施方法）

6.1 契約リセラーまたは顧客の Microsoft Azure の所有権のあるご担当者から、シネックスのカスタマー・サポートへ電話、メールにより問い合わせをするものとします。

6.2 顧客が契約リセラーに問い合わせる場合は、契約リセラーの指定する実施方法に従うものとします。

第7条（本サポートの終了）

7.1 本サービスは、以下の条件のいずれかに該当した場合に終了します。

7.1.1 契約リセラーまたは顧客より、対象サブスクリプションおよび有償サポートの解約が行われた場合。解約の申し受けは契約リセラーを通じて行われるものと致します。

7.1.2 契約リセラーまたは顧客に本サービス約款に関して重大な違反行為があり、改善が難しい場合。

7.1.3 契約リセラーまたは顧客に本サービスに関するソフトウェア使用許諾に対する違反があった場合。

7.1.4 本サービス料金が所定の期日までに振り込まれなかった場合。

第8条（マイクロソフト クラウド契約）

8.1 マイクロソフト社のクラウドサービスの利用に関する許諾、権利及び条件については、マイクロソフトクラウド契約に従うものとします。

<http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556->



4D77C7022DF5/MCA2017Agr_Aisa_JPN_JPN_Sep2017_CR_.pdf

第 9 条（サービスレベル）

9.1 Microsoft Online Services のサービスレベルは、マイクロソフト社が定めるサービス レベル契約（以下「SLA」といいます）に従います。以下 URL でダウンロード（Japanese）して確認いただくものとします。

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=37>

第 10 条（免責）

10.1 シネックスは本サービス提供に関して予見の有無を問わず、特別の事情から生じた損害、逸失利益、データの喪失及びそれに伴う損害、間接損害及び派生損害については責任を負わないものとします。

10.2 本サービスに関連して契約リセラー又は顧客の営業上あるいは技術上の電子情報の消失等が生じたとしてもシネックスは責任を負わないものとします。契約リセラー及び顧客は自らの責任においてこれらの電子情報等についてバックアップを行うなどして万全の保全策をとるものとします。

第 11 条（再委託）

11.1 本サービスに関する業務の全部または一部を第三者にシネックスは再委託できるものとし この場合シネックスは当該再委託先に本約款の規定を遵守させるものとします。

第 12 条（その他のサポート）

12.1 指定の場所に出向いて調査・修正等をするオンサイトサポートは本サービスでは行わないものとします。

第 13 条（本約款の変更）

13.1 シネックスは、関連法令又は行政指導の改正等、経済情勢の変動、雇用環境の変化、新サービスの企業化、組織再編、企業買収等によりシネックスが提供することとなった類似サービスに掛かる規約との統合その他本サービスの利用に関する事情に鑑み、本サービスの安定的かつ継続的な提供という本規約に基づく契約目的を達することが困難と判断される場合には、民法第 548 条の 4 の規定に基づき、本規約を変更又は一部廃止（以下、「変更等」という）する場合があります。変更等を行う場合、お客様専用ページに掲載する方法により、変更等の効力発生日を明示して、事前にリセラー又はエンドユーザーに変更等の内容を通知します。

2. 前項の規定による変更等によりリセラー又はエンドユーザーが不利益を被る場合で、



リセラー又はエンドユーザーが変更等に同意しない場合には、本約款を解約することができます。

第 14 条（協議・合意管轄・準拠法）

14.1 本約款は日本法に準拠し、同法によって解釈されるものとする。また、本約款の各条項の解釈について疑義を生じた場合には、契約リセラー及び顧客、シネックスは信義誠実の原則に従って誠意をもって協議し、円満解決を図るものとします。この協議によても解決されず、訴訟の必要が生じた場合は、甲及び乙はその訴額に応じて東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

以上