

シネックスジャパン株式会社 Cloud Solution Provider Program
カスタマー・サポート・サービス約款

このカスタマー・サポート・サービス約款（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、マイクロソフト社製品に関するシネックスの再販業者、または顧客に対して提供する通常保守サービス（以下、本サービスという）の内容及び提供の条件を定めているものです。なお、顧客がカスタマー・サポート・サービスに関して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と実質的に異なる対応がなされている場合は、シネックスは当該対応に関する責任を一切負わないこととします。

第1条（目的）

1. 1 本約款は、シネックスがマイクロソフト社のクラウドサービスに関して Cloud Solution Provider Program を通じて提供する本サービスの内容を規定するものです。

第2条（用語の定義）

2. 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. 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。

2. 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ービスの転売を行わない者のこと。

2. 4 「Cloud Solution Provider 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、Microsoft 365 / Office 365 や 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し、契約リセラー独自の製品やサービスとともに提供することができるものです。

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。

受付・対応方法	電話/メール/Web（Microsoft 365 管理センター）
対応言語	日本語
受付時間	以下のいずれかの契約内容によります。 ・ 平日 9 時～17 時(土日祝日及び当社指定の休日は受付時間外) ・ 24 時間 365 日

サポート対応範囲	<Microsoft 365 / Office 365> ・ クラウドサービスでの標準機能に関するお問い合わせ ・ クラウド側で発生した障害に関するお問い合わせ ・ 発生している問題が Microsoft 365 / Office 365 に起因しているかどうかの切り分け ・ 公開されている一般的な技術情報の提供 ・ Microsoft 365 / Office365 のクライアントアプリケーション*のセットアップやインストールに関するお問い合わせ ※ お客様環境にインストールされた Microsoft 365 / Office 365 のクライアントアプリケーション*の動作上で発生する問題やトラブルに関するお問い合わせは、調査・回答・情報提供をいたしかねます。 ※ Excel や Word 等、各アプリケーションの操作方法や利用方法のお問い合わせには回答いたしかねます。 ※ Microsoft 365 製品に含まれる Windows10 や OS についてのお問い合わせは、サポート対象外となります。 ※ Microsoft 365 製品以外（製品名の語尾にサポート時間の表記のある製品）のサポートにつきましては、弊社からアクセスできる環境でのユーザー作成やライセンス割り当てに対するサポートまでをサポート範囲とさせていただきます。 <Dynamics 365> ・ クラウドサービスでの標準機能に関するお問い合わせ ・ クラウド側で発生した障害に関するお問い合わせ ・ 発生している問題が Dynamics 365 に起因しているかどうかの切り分け ・ 公開されている一般的な技術情報の提供
サポート対象製品	シネックスよりご購入いただいた無償サポート付きの以下製品 ・ Microsoft 365 製品 ・ Office365 製品 ・ Dynamics 365 製品 ※ Perpetual / Software in CSP ライセンス（CSP プログラム経由で購入された Windows ESU ライセンスも含む）につきましては、Microsoft365 管理センターにおけるプロダクトキーの取

	得までをサポート範囲とさせていただきます。(製品のダウンロード・インストール・ご利用上のトラブル等につきましては、サポート対象外となります。)
--	---

* PC、タブレット、スマートフォンなどにインストールして利用するアプリケーション。

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 365 管理センターの全体管理者権限のある担当者の利用が可能です。

3. 3 初対応時間、下記の重大度レベル（マイクロソフトの定義）と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。

電話サポートの対応状況と初 対応時間(重大度レベル別、 重大度レベルの説明は下表に 基づく):	サポートの種類： 受付 平日9時～17時	サポートの種類： 受付 24時間365日
重大	受付時間: 24時間年中無休 初対応時間: 1時間	受付時間: 24時間年中無休 初対応時間: 1時間
高	受付時間: シネックスの 営業時間内 初対応時間: 確約なし	受付時間: 24時間年中無休 初対応時間: 翌営業日
重大でない	受付時間: シネックスの 営業時間内 初対応時間: 確約なし	受付時間: 24時間年中無休 初対応時間: 確約なし

重大度レベル	操作とサポートの説明	例
重大	1つまたは複数のサービスにアクセスできない或いは使用できない。実稼動、業務、または展開等の期日に重大な影響を及ぼすか、実稼動や収益に重大な影響が生じる。大多数のユーザーまたはサービスに影響が生じる。	・ 大多数のユーザーでのメール送受信に関する不具合。 ・ すべてのSharePointサイトにアクセスできない。 ・ 大多数のユーザーがインスタントメッセージの送信、Teams会議への参加や通話を行うことができない。
高	サービスは使用できるが、一部に不具合がある。ビジネスへの影響は重大でなく、業務時間中に対処することができる。個別	・ Outlook on the Webのフォルダが正しく表示されない。 ・ Microsoft 365管理センターからは設定できないが、PowerShell

	のユーザー、顧客、またはサービスが部分的に影響を受ける。	からは設定できる。
重大でない	ビジネスへの影響は軽微。問題は重要だが、顧客に対して提供しているサービスや生産性への大きな影響はない。個別のユーザーに部分的な影響が出ているが、別の方法が使用できる。	・ ユーザーのパスワードを無期限に設定する方法。 ・ Teamsで特定のユーザーの予定表が表示されない。

3. 4 顧客の事象及び問題解決のための本サービスによる原因調査は、顧客とシネックスまたはマイクロソフトとの共同作業であることを、利用者は認識するものとします。本サービス窓口へのお問い合わせには、問題に関する詳細情報の提供を前提とします。シネックスが事象等に対する原因調査を行う必要がある場合、顧客は可能な限りシネックスまたはマイクロソフトに協力するものとします。また、原因調査を円滑に進めるためシネックスは顧客へ、事象確認、ログ収集と提供、設定変更などを依頼する場合があります。顧客は、可能な限り当該依頼に対応するものとします。顧客がシネックスからの依頼に協力いただけない場合、適切な回答ができない、または、回答までに多くの時間がかかる場合があります。

3. 5 シネックスは、顧客からの質問内容が CSP サポートサービスの適用範囲を逸脱する場合、質問の受付をお断りさせていただく、または、調査を途中で打ち切らせていただく場合があります、これに関連して顧客に損害が生じたとしても、当社は当該損害を賠償する義務を負わないものとします。

3. 6 顧客からの質問内容への回答の中で、提供する資料には英語の資料や Web サイトの資料が含まれる場合があります。

第4条（委任アクセス許可）

4. 1 シネックスは、初期設定として契約リセラーや顧客の Microsoft 365 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。これに対して契約リセラーや顧客はそのデフォルトアクセス権限を、契約リセラーや顧客の設定により取り消すことが可能です。

4. 2 Azure Active Directory のサポートについて、Azure テナントをお持ちでないお客様からのお問い合わせの場合、事象や内容によっては、Azure テナントの作成をお願いする場合があります。ただし、Azure のご利用がない限り、課金は発生しません。

第5条（本サービスの開始）

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、サブスクリプションが利用可能になったときから開始いたします。

第6条（本サービスの実施方法）

6. 1 契約リセラーまたは顧客の Microsoft 365 管理センターに関する全体管理者権限のある担当者から、シネックスのカスタマー・サポートへ電話、メール等により、または Microsoft 365 管理センターのサポート画面から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（本サービスの終了）

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の契約の解約が行われた場合。

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_Asia_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（SLA）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。

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（サービス料金）

11.1 サービス料金はシネックスまたは契約リセラーから送付される請求書に従ってお支払いいただくものとします。

第12条（再委託）

12.1 本サービスに関する業務の全部または一部を、シネックスは第三者に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13条（その他のサポート）

13.1 ご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っておりません。

第14条（個人情報を含むデータの保護）

14.1 シネックスは、個人情報の保護に関する法律に定める個人情報について、これを機密情報として取り扱うとともに、同法及び関係法令(経済産業省からのガイドラインを含む)に準拠して安全管理措置を講じ、当該個人情報を取り扱うものとします。

また、シネックスから再委託先に個人情報を提供する場合は、同法及び関係法令(経済産業省からのガイドラインを含む)に準拠して適正に取得され、適正に提供されることを保証します。

シネックスは、顧客の個人情報を取り扱うにあたり、適切な取得、利用及び提供を行い、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはありません。利用目的を超えて個人情報の取り扱いを行う場合には、予め本人の同意を得ます。

14.2 シネックスは、個人情報を下記の利用目的の範囲内で適正に取り扱うものとします。

14.2.1 本人確認、利用サービス提供条件の確認、及びその他本サービスの提供に係ること

14.2.2 電話、電子メール、郵送、Web 等の各種媒体により、本サービスに関するアンケート調査を行うこと

14.2.3 本サービスの改善またはシネックスの新たなサービスの開発を行うこと

14.2.4 問い合わせ、相談にお答えすること

第15条（本約款の変更）

15.1 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、本約款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。

15.2 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16条（協議・合意管轄・準拠法）

16.1 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します。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。この協議によっても解決されず、訴訟の必要が生じた場合は、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。

附則

（実施期日）

この改正約款は、2021年7月1日から実施します。

以上