

TD SYNnex 株式会社  
Azure in CSP  
カスタマー・サポート・サービス約款

この Azure in CSP カスタマー・サポート・サービス約款（以下、本約款という）は、TD SYNnex 株式会社（以下、TD SYNnex という）が、TD SYNnex 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 TD SYNnex 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、TD SYNnex 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、TD SYNnex 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. 1 本約款は、TD SYNnex 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）

2. 1 「契約リセラー」とは、TD SYNnex のリセラー(再販業者)で、TD SYNnex 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ポートの転売を行わない者のこと。
2. 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。
2. 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。

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 受付・対応方法 | 電話 / メール / Web フォーム |
| 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。<br>・ 平日 9 時～17 時（土、日、祝日、年末・年始、及び当社指定の休日は受付時間外）<br>・ 24 時間 365 日 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------|

| TD SYNnex<br>Azure Support |                                       | 有償サポート<br>未契約のお客様<br>(*1)    | TD SYNnex<br>Azure Support<br>Bronze | TD SYNnex<br>Azure Support<br>Silver | TD SYNnex<br>Azure Support<br>Gold | TD SYNnex<br>Azure Support<br>Platinum |
|----------------------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|
| 問題解決<br>サポート               | 最適な環境                                 | Azure 環境障害時に於ける<br>ステータス確認のみ | 非運用環境                                | Azure の利用が<br>ビジネス上ある程度<br>重要な環境     | Azure の利用が<br>ビジネス上ある程度<br>重要な環境   | Azure の利用が<br>非常に重要な環境                 |
|                            | 受付時間                                  | Web フォームでの受付のみ               | 平日 9-17 時                            | 平日 9-17 時<br>(*2)                    | 24 時間 365 日                        | 24 時間 365 日                            |
|                            | 受付・対応方法                               | 受付： Web フォーム<br>対応： メールのみ    | 電話 / メール<br>Web フォーム                 | 電話 / メール<br>Web フォーム                 | 電話 / メール<br>Web フォーム               | 電話 / メール<br>Web フォーム                   |
|                            | サービス拠点                                | 日本                           | 日本                                   | 日本                                   | 日本                                 | 日本                                     |
|                            | 対応言語                                  | 日本語                          | 日本語                                  | 日本語                                  | 日本語                                | 日本語                                    |
|                            | Azure 起因の<br>障害復旧対応                   | ○<br>(一問一答)                  | ○<br>(一問一答)                          | ○<br>(一問一答)                          | ○<br>(一問一答)                        | ○<br>(一問一答)                            |
|                            | 公開されている<br>標準機能の<br>Q&A               | ×                            | ×                                    | ○<br>(一問一答)                          | ○<br>(一問一答)                        | ○<br>(一問一答)                            |
|                            | ハイブリッド、オンプレミス<br>環境の障害復旧対応<br>および Q&A | ×                            | ×                                    | ×                                    | ×                                  | ×                                      |
|                            | 複数製品間での<br>切り分け支援他<br>ベンダーとの協業調査      | ×                            | ×                                    | ×                                    | ×                                  | ×                                      |
|                            | 緊急対応体制<br>(24 時間×365 日)               | ×                            | ×                                    | ○<br>(一問一答)                          | ○<br>(一問一答)                        | ○<br>(一問一答)                            |

|                |                                                                              |                          |          |                                                                           |                                                                           |                                                                           |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                | 初回応答時間<br>(重大度 A)<br>事業へ大きな影響<br>(重大度 B)<br>事業へ部分的な影響<br>(重大度 C)<br>事業へ軽微な影響 | ベストエフォート対応の為<br>応答時間保証なし | 8 営業時間以内 | (重大度 A)<br>1 営業時間以内<br><br>(重大度 B)<br>4 営業時間以内<br><br>(重大度 C)<br>8 営業時間以内 | (重大度 A)<br>1 営業時間以内<br><br>(重大度 B)<br>4 営業時間以内<br><br>(重大度 C)<br>8 営業時間以内 | (重大度 A)<br>1 営業時間以内<br><br>(重大度 B)<br>2 営業時間以内<br><br>(重大度 C)<br>4 営業時間以内 |
| アドバイザー<br>サービス | 推奨構成などの<br>相談対応                                                              | ×                        | ×        | ○                                                                         | ○                                                                         | ○                                                                         |
| 保険             | Azure 障害時<br>損害賠償保険                                                          | ×                        | ×        | ○<br>(*3)                                                                 | ○<br>(*3)                                                                 | ○<br>(*3)                                                                 |

\*1...TD SYNnex 経由での Azure Plan のご契約が必須となります

\*2...お問合せ内容が Azure に起因する障害、且つその障害が重大度 A の場合、平日 9-17 時以外でもお問合せを受付けます

\*3...補償内容/概要は別資料（『クラウドトータルアシスト保険補償』）をご参照ください

3.2 本サービスは、TD SYNnex 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                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重大度<br>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大度をレベル B に下げることができます。<br>※お客様に連絡手段を確保していただきます。                                                                               |
| 重大度<br>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しますが、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 | 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大度をレベル 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、営業時間内のみご連絡します。<br>※お客様に連絡手段を確保していただきます。 |

|          |                               |                                                      |
|----------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| 重大度<br>C | 事業に軽微な影響が及ぶ場合                 | 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<br>の事業は継続可能 | 重大度 C のインシデントは、営業時間内にのみご連絡します。                       |

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 TD SYNnex 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。TD SYNnex 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 TD SYNnex 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 TD SYNnex 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 TD SYNnex 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 TD SYNnex 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 TD SYNnex 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、TD SYNnex 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。

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。

<https://www.microsoft.com/licensing/terms/ja-JP/product/ForallOnlineServices/all>

#### 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。

<https://www.microsoft.com/licensing/product-licensing/products>

#### 第10条（免責）

10.1 TD SYNnex 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 TD SYNnex 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 TD SYNnex は再委託できるものとしこの場合 TD SYNnex 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 TD SYNnex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TD SYNnex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せん。

## 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、TD SYNnex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、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。

## 附則

（実施期日）

この改正約款は、2022年9月12日から実施します。

以上