

## LENOVO クラウドソリューションプロフェッショナルサービス付属書

**1. 本 Lenovo クラウドソリューションプロフェッショナルサービス付属書(以下「プロフェッショナルサービス付属書」という)の効力**  
本プロフェッショナルサービス付属書及びこれを参照している取引文書は、両当事者間で締結されるフレームワーク契約の条件に服し、それらに準拠する。プロフェッショナルサービス及びマネージドサービスに適用される Lenovo のサービス条件は、<https://support.lenovo.com/jp/ja/solutions/ht503492-personal-computing-devices-services-agreement> より閲覧することができる。

本プロフェッショナルサービス付属書において使用しているが定義のない用語については、フレームワーク契約で定める意味を有する。

**2. サービスの範囲** 本プロフェッショナルサービス付属書において、Lenovo がカスタマーに提供する本件サービスの範囲は、添付の別紙に又は取引文書に記載される本件サービスによって構成される。カスタマーは、本書添付の別紙に又は取引文書に記載される本件サービスに関して、Lenovo による引受けを条件とした上で、一又は二以上の発注書を発行することができる。本プロフェッショナルサービス付属書に関連した別紙又は取引文書に特に掲載されていないサービス又は想定事項については、範囲外となる。範囲変更は、プロジェクトの開始前又は最中に、変更管理手続きを用いて Lenovo の担当プロジェクト管理者を通じて取り扱うことができる。

**3. 手数料及び経費** 本プロフェッショナルサービス付属書に基づき提供される(ものを含め)全てのプロフェッショナルサービスは、Lenovo がリモートで履行することとなり、したがって出張・諸経費は伴わない。

**4. 価格及び支払い** Lenovo は、本件サービスの報酬に関する支払いを受ける権利を有する。

- a. 価格設定は、各本件サービスに関連付けられたタイミングを基準としており、プロジェクト期間にわたり最大 5% までの変動幅の可能性があることが想定される。タスクに掛かる追加時間は、合意のタイムアンドマテリアル(T&M)料率により請求が行われる。
- b. 追加的な税金・消費税は、全てカスタマーの責任となる。Lenovo は、本件サービスの購入時に請求書で定義又は掲載される税金についてのみ、責任を負う。
- c. 出張・諸経費は含まれない。本件サービスに対するカスタマー由来の非合理的な不測の遅延には、タイムアンドマテリアル(T&M)料率など追加的な費用が掛かる場合がある。

**5. カスタマーの責務** フレームワーク契約で定められるカスタマーの責務に加えて、カスタマーは、下記を行うことを含め、本プロフェッショナルサービス付属書に基づく本件サービスの満足な実行及び完了を確保するために最善の努力をすることに同意する。

- a. **単一連絡窓口** 本プロフェッショナルサービス付属書に基づき提供される本件サービスの実行及び完了を支援するために、顧客側の単一連絡窓口を割り当てること。カスタマーの単一連絡窓口は、(i) プロジェクトを支援するため及び必要な変更管理プロセスを実施するためにカスタマーの人員を主導及び管理し、(ii) 本件サービス及び／又は成果物の提供を支援するために必要となる合理的なアクセス、設備、施設(オフィススペース及びワークステーションを含む)その他のリソースを Lenovo に提供し、(iii) 提供又は本件サービスに関連した問題の解決及び／又はエスカレーションを担当するカスタマー代表者を務める。(iv) カスタマー及び所要の利害関係者は、Lenovo プロジェクト管理者とのキックオフコールに出席し、開始日、期間及び関連プロジェクト書類を提供し、(v) カスタマーは、カスタマーの安全な環境及びインターネット接続(その速度は本件サービスの応答性に重大な影響を及ぼす可能性がある)を構築し、維持し、稼働させることについて、自己の経費負担により、単独で責任を負うものとし、(vi) カスタマーの連絡窓口は、必要に応じてアーキテクチャ情報などの情報を提供する。
- b. **カスタマーの人員** 本件サービスの期間中、Lenovo と作業する上で適した技能を有する適切な人数のカスタマー人員を割り当てること。(i) 当該人員は、本書に記載される義務及び本件サービスに即して Lenovo への支援及び協力を行うよう最善の努力をし、(ii) カスタマーは、全てのソフトウェア、ハードウェア及び周辺機器の購入について責任を負い、(iii) プロジェクトの保留・遅延又は周辺の遅延によって生じるプロジェクト変更があれば Lenovo に通知し、(iv) 全ての設備は、プロジェクトの開始に向けて容易にアクセス可能な保管エリアにて現場に配置し、(v) 自己のインフラストラクチャに関わる問題があれば改善する責任を負い、(vi) 全てのソフトウェアバージョンを最新にする責任を負い、(vii) 自己の環境のバックアップについて責任を負う。
- c. **カスタマーのアクセス許可** カスタマーは、カスタマーが所有又はライセンス取得しているソフトウェア、ハードウェア、システム、その配置されたデータ、並びに含まれている全てのハードウェアコンポーネント及びソフトウェアコンポーネントについて、リモート又は直接の別を問わず、本件サービスの提供を目的としてカスタマー及び Lenovo の両方がアクセス及び利用する許可を取得済みであることを表明及び保証する。これには、必要となる適切なレベルのユーザー権利・権限(グローバル管理者又はドメイン管理者レベルとなる場合がある)でのアクセスが含まれる。カスタマーがまだその許可を得ていない場合には、Lenovo に本件サービスの履行を求める前に、カスタマーの責任及び費用負担によりこれを取得する。カスタマーは、Lenovo が本件サービスを提供するための必要に応じて、カスタマーのソフトウェアを維持、アップグレード及び交換する責任を負うが、作業範囲記述書に基づき Lenovo が提供するサービス内にこれが含まれる場合には、その限りでない。カスタマーの不履行(ライセンス不払い・不維持、取り消し、内部でのアクセス設定の欠如)の結果として、Lenovo が本件サービスを提供するために必要となる当該の Microsoft その他のテナントにアクセスできない場合、Lenovo は、責任を負わないものとし、合意のサービス基準又はサービスレベルに従って履行する義務を負わないものとする。

## 6. Lenovo の責務

- a. Lenovo は、本件サービスに適切なレベルの管理が適用されるよう、及び業界で認定されている手法その他認められた手法に従いベストプラクティスが遵守されるよう確保する。このほか、Lenovo は、次に掲げる事項を確保する責任を負う。(i) 適切な人数及び質のエンジニアがプロジェクトで利用可能であること、(ii) エンジニアとカスタマーとのコミュニケーションが効率的かつ適時であること、(iii) リソースに関する遅延又は課題がカスタマーのプロジェクト及び日程に及ぼす影響が、最小限ないしゼロとなること。
- b. 購入されたプロジェクト管理サービスでは、当該プロジェクトにおける成果物及び想定事項について両当事者間で合意形成を図るため並びにプロジェクトの開始日、期間及び責務が Lenovo エンジニアの起用前に設定されるよう確保するために、プロジェクト管理者を設けて電話ベースのプロジェクトキックオフを行うこととなる。
- c. Lenovo による取引文書の承諾に伴い、Lenovo プロジェクトチームは、カスタマーのプロジェクト管理者に電話又は電子メールで連絡し、範囲設定がなされるよう及びプロジェクトの成功を確実にするための適切な質問に対して回答が得られるようにする。これらの質問には、カスタマーの連絡担当者、エンジニアのエスカレーションポイントが含まれるが、これらに限定されるものではない。
- d. プロジェクト管理者は、現地営業時間中、顧客対応が可能となる。プロジェクト管理者は、サポート問題のエスカレーションがあれば必要に応じて顧客に代わって支援を行う。また、顧客のエスカレーション案件の進捗状況を報告するとともに、最新の行動計画を維持する。
- e. 各プロジェクトは、複数のマイルストーンで構成されることとなり、特定のタスクを有するフェーズとして別紙に掲載される、グループ単位としても扱われる。プロジェクトの提供は、こうした流れの中で履行される。プロジェクトの完了に伴い、カスタマーは、完了したフェーズに対応する成果物があれば、その承諾を行わなければならない。承諾は、不当な条件付け、留保又は遅延をすることはできない。

## 7. 一般規約

- a. Lenovo のエンジニアは、本プロフェッショナルサービス付属書の別紙に記載された本件サービスを履行するための IT の認定及び経験を有した者となる。
- b. カスタマー由来の現場での遅延は、プロジェクト変更要求を通じて料金請求が行われる。
- c. カスタマーは、(i) カスタマーの IT セットアップ又はネットワークセットアップから生じる、イメージ障害、ネットワーク若しくは電気障害、スクリプト障害その他の障害について、及び (ii) プロジェクトに関連したソフトウェア若しくはライセンス取得の費用について責任を負い、また、非ライセンスソフトウェアの頒布については(無償取得可能でない限り)求めないこととする。
- d. Lenovo は、当該プロジェクト中のカスタマーのデータ消失について責任を負わない。カスタマーは、自己のデータの復旧可能なバックアップを維持する責任を単独で負う。
- e. プロジェクト上の全ての通信及び書類は、英語とする。現地語サポート及び通翻訳は、カスタマーが確保する。
- f. 本プロフェッショナルサービス付属書に基づく本件サービスの時間帯は、公休日及び国民の祝日、Lenovo 指定の休業日を除き、現地営業時間月曜日から金曜日 8:30~17:30 とする。

8. **変更手続き** 本契約に基づく変更プロセスは、サービスの範囲内に記載される「変更マネジメント」にて詳細を記載している。

## 9. カスタマーの承諾

- a. (付属書又は取引文書で規定される)各本件サービスの完了後 5 営業日以内に、カスタマーは、
  - i. カスタマー承諾フォーム(「CAF」)に署名及び日付を入れて返送するか、
  - ii. 本件サービスが付属書又は取引文書で規定された仕様に実質的に従って機能しなかった場合には、書面で Lenovo に通知することにより本件サービスを拒絶するものとする。カスタマーは、その拒絶理由の詳細リストを Lenovo に交付するものとし、Lenovo は、付属書又は取引文書に従って当該本件サービスを再履行することによりその重大な欠陥を改善するよう合理的な努力をするものとする。本第 9 条の規定は、反復的に完了される本件サービスについても適用されるものとする。
- b. カスタマーが第 9 条(b)に従い Lenovo に通知しなかった場合又は本件サービスを利用した(又は部分的に利用した)場合には、その本件サービスは、承諾されたとみなされるものとする。

# 別紙 サービスの範囲

## 1.0 価格設定モデル

本サービスは、3種の移行サービスに応じた階層別価格設定モデルで販売される。

### サービス説明

本サービスでは、以下に掲載する様々なソース環境からMicrosoft 365への移行が行われる。

- オンプレミスExchange
- M365テナント間移行
- Google Workspace
- 第三者ホスト型プロバイダー

### M365移行種別

本サービスは、以下のとおり利用可能となる。

- スタンダード移行サービス
- アドバンスド移行サービス
- プロフェッショナル移行サービス

### サービスの範囲

シート注文数及びサービス種別に応じて、本サービスでは、以下の表に記載する機能が提供される。

#### スタンダード移行サービス

移行シート数	1-10	11-20	21-30	31-50	51-75	76-100	101-150	151-250	251-500	501-1,000	1,001-2,499
検出／ 評価／初期設定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
メールボックス移行	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
配布先リスト(DL) 移行	5 DL まで	10 DL まで	15 DL まで	25 DL まで	40 DL まで	50 DL まで	50 DL まで	70 DL まで	100 DL まで	125 DL まで	150 DL まで
セキュリティ設定 (DKIM/DMARC、 SPF、MFA など)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
パブリックフォルダ 移行(最大 GB)	25 GB まで	25 GB まで	25 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	100 GB まで	100 GB まで
OneDrive 移行	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SharePoint セット アップ・移行 (SharePoint サイト)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Teams セットアッ プ・移行(Teams サイト)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SLA／完了期間 (営業日数)	7	7	10	14	18	18	24	36	60	75	100

アドバンスド移行サービス

範囲内の要素	1-10	11-20	21-30	31-50	51-75	76-100	101-150	151-250	251-500	501-1,000	1,001-2,499
検出／ 評価／初期設定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
メールボックス移行	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
配布先リスト(DL) 移行	5 DL まで	10 DL まで	15 DL まで	25 DL まで	40 DL まで	50 DL まで	50 DL まで	70 DL まで	100 DL まで	125 DL まで	150 DL まで
セキュリティ設定 (DKIM/DMARC、 SPF、MFA など)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
パブリックフォルダ 移行(最大 GB)	25 GB まで	25 GB まで	25 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	100 GB まで	100 GB まで
OneDrive 移行	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SharePoint セット アップ・移行 (SharePoint サイト)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Teams セットアップ・ 移行(Teams サイト)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SLA／完了期間 (営業日数)	7	7	10	14	18	18	24	36	60	75	110

## プロフェッショナル移行サービス

移行シート数	1-10	11-20	21-30	31-50	51-75	76-100	101-150	151-250	251-500	501-1,000	1,001-2,499
検出／ 評価／初期設定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
メールボックス移行	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
配布先リスト(DL) 移行	5 DL まで	10 DL まで	15 DL まで	25 DL まで	40 DL まで	50 DL まで	50 DL まで	70 DL まで	100 DL まで	125 DL まで	150 DL まで
セキュリティ設定 (DKIM/DMARC、 SPF、MFA など)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
パブリックフォルダ 移行(最大 GB)	25 GB まで	25 GB まで	25 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	50 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	75 GB まで	100 GB まで	100 GB まで
OneDrive 移行	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SharePoint セット アップ・移行 (SharePoint サイト)	1 サイト・ 50 GB データまで	2 サイト・ 100 GB データまで	3 サイト・ 150 GB データまで	5 サイト・ 200 GB データまで	7 サイト・ 400 GB データまで	10 サイト・ 500 GB データまで	10 サイト・ 500 GB データまで	12 サイト・ 750 GB データまで	12 サイト・ 750 GB データまで	15 サイト・ 1 TB データまで	15 サイト・ 1 TB データまで
Teams セットアップ・ 移行 (Teams サイト)	1 サイト・ 50 GB データまで	2 サイト・ 100 GB データまで	3 サイト・ 150 GB データまで	5 サイト・ 200 GB データまで	7 サイト・ 400 GB データまで	10 サイト・ 500 GB データまで	10 サイト・ 500 GB データまで	12 サイト・ 750 GB データまで	12 サイト・ 750 GB データまで	15 サイト・ 1 TB データまで	15 サイト・ 1 TB データまで
SLA／完了期間 (営業日数)	12	12	15	20	22	22	30	42	70	90	120

備考: 上記グリッドに表示したSLA／完了期間は、アクセス／情報が利用可能であるか及び「必要条件」で概要を示す全要件が充足されているかに依存する。

### 必要条件

- Lenovoカスタマーは、適切なM365 CSPサブスクリプション及びライセンスとともに、移行先のM365テナントを有しなければならない。
- Lenovoカスタマーは、ソース環境及び移行先環境へのグローバル管理者レベル(又はこれに相当する)アクセス資格情報を提供できなければならない。
- Lenovoカスタマーは、(ドメインコントローラ／Exchangeサーバー／ファイルサーバー／SharePointサーバー／AD Connectサーバーなど)オンプレミス環境へのリモートアクセスを提供しなければならない。
- Lenovoカスタマーは、Azure AD Connectへのドメイン参加サーバーを提供できなければならない。
- Azure AD Connect必要条件に関する詳しい情報については、<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/hybrid/how-to-connect-install-prerequisites>を参照されたい。
- 移行上の評価／検出フェーズ中、追加的な要件又は必要条件が特定される場合がある。

### Lenovoカスタマーの責務

- プロジェクトに影響が生じる可能性がある休日又は非勤務日があれば事前に特定する。
- 上記の全ての「必要条件」がプロジェクト開始前に充足されるよう確保する。
- 現在及び最新のアーキテクチャ情報をLenovoと共有する。
- 既存ソース環境への委任アクセス権をLenovoと共有する。
- 既存ソース環境が十分に機能的かつ稼働状態にあるよう確保する。
- 全ての適切なMicrosoftのソフトウェア、アクセス及びライセンス許諾をLenovoのリソースに提供する。
- 要請に応じて、サポートチームにVPN及びリモートのアクセスを提供する。
- 現場で対応が必要な場合には、手作業及び目視での連携を提供する。
- 移行を実施する上で対処を要する「範囲外」の問題に取り組むための必要に応じて、移行中特定された追加の移行支援(T&Mブロック)があれば、Lenovoに注文を発行する。

### 主要想定事項

本SOWIに基づく本件サービスの主要想定事項は、以下のとおりとする。

- 本件サービスの受領資格を超える範囲外の事項については、変更マネジメントプロセスに従って管理が行われる。
- カスタマーのチームは、Lenovoチームからの要請に応じて正確なアーキテクチャ情報を提供する。
- 全ての作業は、リモートで行われる。
- 全てのタスクは、Lenovoが別途同意しない限り、連続した期間を通じて実施される。
- 本SOWでは、メンターシップサービスは提供されない。
- Lenovoカスタマーは、現場で対応が必要な場合には、手作業及び目視での連携を提供する。
- 各プロジェクトは、Lenovoのカスタマーから提供されるいくつかの想定事項及びインプットに基づいて準備が行われる。ただし、文書化された範囲に対する逸脱又は変更については、以下に定める変更管理プロセスを取る。

## プロジェクトの提供

Lenovoは、標準的な4フェーズのアプローチを用いて本作業範囲を提供する。

### 開始フェーズ

キックオフ会議 – この会議は、Lenovoカスタマー及びLenovoが対象となり、電話その他のコラボレーションツールを通じてリモートで行われる。この会議中は、プロジェクトがレビューされ、構築される。これには、以下の事項が含まれる場合があるが、これらに限定されるものではない。

- ロジスティクス管理、ブラックアウト日など
- プロジェクトチームメンバーの特定、並びにそれらの該当する役割、責務及び期待事項についての定義
- ドラフト版の予定表、タスク計画及び／又は業務内訳構成
- コミュニケーション計画

### 計画フェーズ

以下のタスクは、プランニング会議にて完了される。

- キックオフ会議の後、Lenovoは、プロジェクトに関して技術的側面の構成を協議するため、Lenovoカスタマーとプランニング会議を行う。
- この会議の終了時点で、Lenovoは、本SOWの業務を完了するためのタスク、タスク所有者及びタスク期日に関する計画についてベースラインを構築するに十分な情報を集め終える。
- 完成したドラフト版計画は、LenovoよりLenovoカスタマーに送付して承諾を受ける。実行フェーズは、Lenovoカスタマーが承諾を与えるまで開始することができない。

### 実行フェーズ

計画がLenovoカスタマーにより同意、承諾された後、Lenovoチームは、策定された計画に従って実行する。提供フロー概要は、以下のとおりとなる。

ステップ1	必要条件チェック
ステップ2	環境の検出・評価
ステップ3	Azure AD Connectセットアップ(該当する場合)
ステップ4	移行ツールセットアップ
ステップ5	M365移行先テナントセットアップ
ステップ6	パイロット移行
ステップ7	パイロットUAT
ステップ8	本番移行
ステップ9	本番UAT
ステップ10	カットオーバー
ステップ11	最終UAT
ステップ12	プロジェクト終結

### 終結フェーズ

プロジェクトの実行フェーズの終了後、以下のタスクが完了される。

- 第3条に記載される全てのプロジェクト成果物が提供済みであることについて、Lenovoカスタマー及びLenovoによる承認

### 範囲外

本付属書第2条にてサービスの範囲内として記載されていない活動は、本付属書第8条記載の変更マネジメントプロセス(「変更マネジメント」という)に基づき管理が行われる。サービスの範囲セクションで明示されていない事項については、範囲外とみなされる。

## プロジェクト管理

Lenovoは、本件の委託業務のために独自のプロジェクト管理を提供する。必要に応じて、Lenovo PMが体制／アプローチを構築し、プロジェクトコミュニケーションを管理し、本作業範囲のゴール・目標の達成状況を監督する。これには、以下の項目など、必要となる可能性がある主要なプロジェクト管理文書についての管理も含まれる。

- プロジェクト予定表
- アクションアイテム追跡
- ホストプロジェクト会議

## 変更マネジメント

### 追加的範囲変更

カスタマー固有の委託業務に応じた範囲、予定表、予算若しくは承諾基準の変更、又は本SOWに基づき本件サービスを完了する上で必要となるその他の追加的変更がある場合、その変更には、カスタマーによる移行サポート(T&Mブロック)の購入が必要となる。所要の追加活動は、PMIによって見積りが行われ、カスタマーは、移行を継続するにはその注文を発行することが必要となる。

こうした変更が必要となる場合、Lenovoは、以下の情報をLenovoカスタマーに提供する。

1. 変更についての説明
2. 変更の理由
3. 範囲／予定表／予算／承諾基準への影響
4. 必要となる移行支援ブロック数

追加的範囲変更の例としては、以下のものが含まれる。

- 既存の環境問題のトラブルシューティング又はブレイクフィックス
- 本SOWに基づき本件サービスを完了する上で必要となるユーザーレベル及びデスクトップレベルのサポート

### 実質的範囲変更

本 SOW に基づき本件サービスを完了する上で必要となる、追加的変更以外のカスタマーごとの委託業務上の実質的変更に関して、そうした変更は、カスタマー固有の個別 SOW を通じて対応が行われる。

実質的範囲変更の例としては、以下のものが含まれる。

- ファイアウォール及びネットワークングへの変更
- データバックアップの設定又は復旧関連の活動
- クライアント又はサーバー／アプリケーション側バックアップ
- アプリケーション／OSセットアップメディアの調達
- プロダクトキー／ライセンスの調達
- ハードウェアに関連した問題のサポート
- 第三者アプリケーションに関連した問題のサポート
- パブリックDNSレコードの変更
- ハードウェア及びソフトウェアの調達
- デスクトップ側作業
- 第三者統合・設定
- ハードウェアのサイズ調整、容量計画(キャパシティプランニング)、障害復旧、及びネットワークレビュー／最適化
- サーバー／環境からの第三者ツールのインストール／アンインストール
- 独自のパフォーマンステスト
- バイナリ又は未記載アーティファクトについてのリバースエンジニアリング
- 第三者の製品、ツール、コントロール及びライブラリの正しい利用法に関する提言
- 本作業の結果として、希望するアプリケーションのパフォーマンス及び商業的正当性を実現すること。第三者製品に関するサポート(範囲内に掲載されたMicrosoft製品に統合される場合であっても)
- アプリケーション依存関係マッピング及びアプリケーションセキュリティ評価
- コードの変更若しくはリファクタリング、バグフィックス又は既存アプリケーションの強化
- アプリケーションパフォーマンス問題についての改善又は何らかの対処
- 第三者アプリケーションに関するパフォーマンス、機能性及びUATのテスト
- バックアップ及び障害復旧の設定に関連した第三者ソリューション
- アプリケーションの監視及び管理
- SMTPデバイス及び設定(Lenovoは、O365例の設定についてのみ支援を行う)
- オンサイトサポート
- 英語以外でのサポート
- 追加的な設定・展開
- メンターシップサービス

## 中核的サービス範囲変更

### プロジェクト通知

Lenovoでは、移行の注文についてはプロジェクトへの適切なリソースを割り当てるために事前の発注を必要とする。

- 100シート未満のカスタマープロジェクトに関しては、10営業日前の通知が必要となる。
- 100シート以上のカスタマープロジェクトに関しては、15営業日前の通知が必要となる。