Microsoft 365 向けクラウドマネージドサービス付属書 （Statement of Work）

1 Microsoft 365 向けクラウドマネージドサービス付属書（以下「クラウドマネージドサービス付属書」という）の範囲

1.1 本クラウドマネージド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 より閲覧することができる。

1.2 本クラウドマネージドサービス付属書及び別紙において使用する定義語は、フレームワーク契約で当該用語に定める意味を有するものとする。

1.3 カスタマーは、本クラウドマネージドサービス付属書の各別紙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。

2 本件サービスの範囲

2.1 本クラウドマネージドサービス付属書に基づき利用可能な本件サービスに関するサービス説明書は、以下に添付している。

2.2 本クラウドマネージドサービス付属書に記載される本件サービスには、Microsoft ソフトウェアのライセンス又はその他のソフトウェアのライセンスに関する購入又は調達は含まれておらず、それらは、別途 Lenovo 又は第三者から購入することができる。

(1) M365 サブスクリプションが第三者から購入される場合、カスタマーは、本件サービスを Lenovo が提供できるようにするため、Lenovo に対して Microsoft テナントのデュアルリセラーを承認することが必要となる。

2.3 本クラウドマネージドサービス付属書に基づく本件サービスを履行するに当たり、Lenovo は、以下のいずれについても、カスタマー又は第三者に対して責任を負わないものとする。

(1) ソフトウェア、ライセンシング又はソフトウェア更新・アップグレードの手数料に関連した費用。

(2) あらゆる種類の第三者サポート又はインシデントの手数料に関連した費用。

(3) カスタマー又はカスタマーを代理する第三者が行った、ソフトウェアのインストールに対する改造又は修正によって必要となる修理又は追加サービスに関連した費用。

(4) Lenovo から取得するか第三者から取得するかを問わず、本件プログラムのメンテナンス。

(5) カスタマー環境に導入される新たなデスクトップ又はラップトップのためのソフトウェアビルド、オペレーティングシステムアップグレード又はデータ転送。ただし、両当事者によって承認された変更要求の結果としての場合は、その限りではない。

(6) M365 アプリケーションの利用に関してのエンドユーザーへの支援。

3 サービスレベル及び除外項目

3.1 Lenovo は、適用されるサービスレベル又はサービスレベル契約に従って本件サービスを提供する責任を負うものとする。

3.2 Lenovo は、サービスレベルの対象となる本件サービスについて履行レベルを測定及び報告するために、適切なツールを使用することができる。Lenovo は、要請に応じて、カスタマーに対し、Lenovo の履行及びサービスレベル遵守を確認するための報告一式を提供するものとする。

3.3 Lenovo がサービスレベルを達成しなかった場合、Lenovo は、Lenovo 内で当該事案をエスカレーションするものとし、エスカレーションを行った旨をカスタマーに通知するものとする。

3.4 Lenovo は、本件サービス上の不備、サービスレベルに即した本件サービスの不提供、又はカスタマーが被り若しくは負った損失、損害、経費については、以下から生じたものである限りにおいて、責任を免除されるものとする。

(1) カスタマーの作為又は不作為。

(2) Lenovo による本件サービスの履行のため（又は場合により履行のため以外）にカスタマーが提供する、ハードウェア、ソフトウェア、設備、システム、ネットワーク、環境、状態（実質的な修正又は前記各項目の構成を含む）における、欠陥又は不備。

(3) 第三者が第三者の製品又はサービスに関するカスタマーとの契約に基づく義務を履行しない場合。

(4) 本件サービスに関連してカスタマーが Lenovo に提供する情報、指示若しくはスクリプトにおける誤り若しくは脱漏によって、又はカスタマーの指図により Lenovo が行う行為によって引き起こされる損害。

(5) Lenovo の履行の前提条件となるカスタマーの義務について、サービス説明又は SOW に記載される期限（又は期限の指定がない場合には、5 日）を超える遅滞又は保留。こうした遅滞があった場合、Lenovo の義務の履行期間は、その履行の遅滞又は保留の期間分、延長されるものとする。

(6) 第三者権利の侵害。

(7) 顧客が（Lenovo の指図／助言により又は合理的な業界慣行に即して）是正措置を実施しない場合。

(8) Lenovo の合理的な支配を超えるその他の事象。

3.5 カスタマーの事業継続計画が（Lenovo 又はその業務委託先の作為又は不作為の結果としての場合以外で）発動され、その事業継続計画の発動により、サービスレベル又はマイルストーンに基づいた Lenovo の本件サービスの提供が妨げられる場合には、サービスレベルは、復旧対応時まで一時的に停止される。

3.6 カスタマーは、Lenovo がカスタマーの最善の利益のためにかつ誠実に本件サービスを急な通知で中断又は停止しなければならない、緊急事態が生じる可能性があることを承諾する。そうした事態において、Lenovo は、その停止又は中断について合理的にできる限りの通知をカスタマーに発するものとし、本件システムの不稼働時間を最小限に及び業務コアタイム外かつカスタマーとの合意時間に留めるよう最善の努力をするものとする。Lenovo は、そうした緊急時の中断又は停止について責任を負わないものとし、サービスレベルについては停止されるものとする。

4 価格及び支払い

4.1 サービスサブスクリプションは、月間単位及び年間単位で利用可能とする。

4.2 月間サブスクリプション：標準月額の請求料金は、その月において所定の M365 マネージドクラウドサポートサービスにアクセスできるユーザー数に従うものとする。ユーザー層の増減により月額料金を上回った又は下回った分については、いかなる場合も、合意する変更管理手続きに従う。疑義を避けるために付言すると、M365 マネージドクラウドサポートサービスがアクセスされている 1 カ月に満たない月の利用についても、ユーザー請求料金の月額満額が請求対象となり、比例配分での計算は行われない。

4.3 Lenovo は、自動引落依頼若しくは口座引落での月次払い又はその他当事者間で合意される支払方法により、支払いを受ける権利を有するものとする。

4.4 年間サブスクリプション：年額の請求料金は、その年を通じて所定の M365 マネージドサービスにアクセスできるユーザー数に従うものとする。年末の時点でサポート対象サブスクリプション数の「調整」が行われ、サポート対象ユーザー数がサブスクリプション契約数を 10%超上回るときは、Lenovo は、サポート対象ユーザー追加数に関してカスタマーに年間料金を請求する。

カスタマーは、望ましい場合には、年間を通じた追加サブスクリプションを購入することができる。

4.5 Lenovo は、発注書に記載された数量について監視及び／又は監査を行うものとする。Lenovo は、カスタマーを本件サービスのユーザーとして認証するため、並びにカスタマーの請求対象数量を確認するために、Lenovo の人員により電子手段、リモートアクセス及び／又は現地検査を用いることで、当該活動を実施することができる。カスタマーは、そうした請求対象数量の追跡を可能にするため及び全ての必要な諸設備へのアクセスを提供するために、Lenovo から合理的に要求される措置を講じる。Lenovo が何らかの理由により請求対象数量を監視することができない場合には、カスタマーは、該当する本件サービスの期間に関して、過去 3 カ月間のカスタマーの平均請求対象数量に基づいた金額を支払うものとする。Lenovo は、適宜、アセットへの電子的及び／又は物理的なアクセス不能があれば速やかにカスタマーに通知するものとし、協力してアクセスの再構築に取り組むものとする。アクセスの再構築後、Lenovo は、該当する本件サービスの期間に関して修正した請求書を交付するものとする。

4.6 カスタマーは、カスタマーへの正確な金額の請求を確実にするために、カスタマーの利用及び消費レベルを確認する目的上合理的に必要となる範囲において、12 カ月周期で 2 回まで、5 営業日以上前の通知を条件として、営業日の通常営業時間中、Lenovo 又はその代理人にカスタマーの記録、勘定その他の関連情報・施設についてのアクセス、検査及び監査を認めるものとする。Lenovo は、その監査又は検査に関連して自己の費用を負担するものとする。ただし、その監査又は検査において、被監査側当事者の過少払いであって被監査側当事者の過誤によるものが特定されたときは、当該過少払いの満額を支払うことに加えて、被監査側当事者は、その監査又は検査に関連して生じた全ての合理的な費用及び経費を相手方当事者に払い戻すものとする。当該監査において、被監査側当事者の超過払いが判明した場合には、監査当事者は、その超過払いの払戻しを行うものとする。

4.7 カスタマーは、デューデリジェンス価格設定プロセスの一環として自己が行う表明であって価格設定上の想定事項の基礎となるものについて、その正確性の責任を負うものとする。それらの想定事項からの重大な逸脱がある場合、Lenovo は、適用される本件料金及び本件サービスが Lenovo 及びカスタマーそれぞれの意図に即したものとなるように公平な調整をすることができる。

5 レポート

5.1 本件サービスに関連したサービスレベルレポートは、フレームワーク契約で詳細が記載される定期レポート内に含まれる。

6 契約期間及び契約解除

6.1 本件サービスは、サービス契約で詳細が記載された又は取引文書により変更される契約期間に従い、提供される。

7 サービス提供

M365 クラウドサービスは、Lenovo 及び複数のスペシャリストパートナーによって提供される。サービス提供の管理、並びにサブスクリプション、請求、レポート及びエスカレーションについては、Lenovo が責任を負い続ける。本件サービスの提供管理は、Lenovo のソフトウェアサポートチームによって実施される。

7.1 Lenovo は、あらゆるインシデント及びリクエストのログ作成、優先順位付け、解決を管理するために、Lenovo アドバンストサービスソフトウェアサポートチームを起用する。

7.2 ソフトウェアサポートチームは、M365 クラウドマネージドサポートサービスの一環として、サポート（祝日及び Lenovo 指定休業日を除く月曜日～金曜日 9:00~18:00）を日本語で提供する。

7.3 Lenovo サービス契約に記載されるソフトウェアサポートチームは、本件サービスに関連したあらゆる障害及び要請に関して全ユーザー向けの単一連絡窓口となる。

7.4 ソフトウェアサポートチームは、ユーザーとともにそのインシデント又はリクエストを分析し、可能な場合には、ユーザーのリクエストを解決する。より高度な技能又はスペシャリストツールが必要となる場合には、ソフトウェアサポートチームは、Lenovo のレベル 2 M365 アドバンストサービススペシャリストを起用し、そのスペシャリストがユーザーのリクエスト又はインシデントを解決する。

7.5 必要な場合には、レベル 2 スペシャリストは、Microsoft と連携して、Microsoft サービス関連インシデントへのレベル 3 サポートを提供する。

7.6 ソフトウェアサポートチームは、全てのインシデント又はリクエストを所管し続け、引き続きユーザーの連絡窓口となる。

7.7 インシデント及びリクエストがソフトウェアサポートチームによって解決されたとみなされた時点で、カスタマーに連絡が行われる。

7.8 ソフトウェアサポートチームは、全インシデントの完了を確実に行う。インシデントが再発するかどうかを確認するためにインシデントが未解決のまま残されることはない。

8 カスタマーの義務

8.1 カスタマーは、あらゆるコンピュータハードウェア及びソフトウェア並びに適切に構成されたウェブブラウザ、モデム及びアクセス回線を含め、カスタマーの諸設備、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する。

8.2 カスタマーは、速やかかつ十分な協力なくしては、Lenovo が本件サービスを履行できない場合、又は履行する場合であっても本件サービスが重大に改変され若しくはマイルストーンが遅滞する場合があることについて確認し、同意する。したがって、カスタマーは、本件サービスを履行するために Lenovo 又はその業務委託先にとって必要となる全ての協力を、速やかかつ合理的に Lenovo に提供する。カスタマーが前述に従って合理的に十分な協力を提供しない場合、Lenovo は、本件サービスの相応の不履行について責任を負わず、カスタマーは、払戻しを受ける権利を有しない。

8.3 カスタマーは、本件サービスの履行に必要なデータへのアクセスを Lenovo に提供するものとする。Lenovo がカスタマーの個人データ（添付のデータ取り扱い補遺（Data Processing Addendum、以下「DPA」という）において定義するところによる）又は Lenovo プライバシー声明について処理する必要がある場合、カスタマーは、データ主体の同意を取得すること及び適切なデータ保護影響アセスメント又は正当利益アセスメントを適宜実施することによってなど、同社が DPA に従いその取り扱いを行う法的権利を有するよう確保するものとする。Lenovo のその個人データの取り扱いによって GDPR に基づくデータの国際移転（たとえば、カスタマーの人員又は業務委託先が欧州経済領域外に拠点を置いている場合など）が生じる場合には、カスタマーは、Lenovo がその個人データの移転を行う権利を有するよう確保するものとする。

8.4 カスタマーは、本件サービスの提供前及び提供中、影響を受ける全システムに関して全ての既存のデータ、ソフトウェア及びプログラムのバックアップを完了する。カスタマーは、障害、改ざん又はデータ消失の可能性に対する予防策として、影響を受ける全てのシステム上に保存されているデータについて定期的なバックアップコピーを取ること。Lenovo は、プログラム又はデータの復旧又は再インストールについて責任を負わない。カスタマーは、カスタマーのシステムに対して Lenovo が改善、アップグレードその他の作業を実施する前に、自己のデータをバックアップしなければならない。適用される法律上、消失データに関する責任の排除が禁止される場合には、Lenovo は、カスタマーの利用可能な最新バックアップから消失データを復旧する商業上合理的かつ慣習的な努力に係る費用についてのみ、責任を負う。

8.5 本件サービスでは、Lenovo が製造又は販売していないハードウェア又はソフトウェアに Lenovo がアクセスすることが必要となる場合がある。一部の製造業者の保証は、Lenovo 又はその他製造業者以外の者がそのハードウェア又はソフトウェアへの作業を行った場合、無効になる場合がある。カスタマーは、Lenovo の本件サービスの履行によってそうした保証に影響が生じることがないよう、又は影響が生じる場合にあってはその影響がカスタマーにとって受入可能なものとなるよう確保する。Lenovo は、第三者の保証について、又は本件サービスによってそれらの保証に及ぶ可能性がある影響について、責任を負うものではない。

9 解除

各本件サービスの解除後、Lenovo は、要請があれば、全てのカスタマーデータをカスタマーに提供するものとし、又は当該データを破棄するか若しくはカスタマーが書面で要請した場合にはその破棄を手配することができる（適用されるデータ保護法を条件とする）。Lenovo は、カスタマーデータを（当事者間で合理的に合意されるフォーマット及びメディアで）提供するか、又はカスタマーと書面で合意された方法により当該カスタマーデータを処分し、当該破棄プ

ロセスに関して合理的な情報をカスタマーに提供するものとする。カスタマーデータの提供又は破棄は、カスタマーがその指示の十分な通知を Lenovo に行っており、かつ、解除時に残存する及び解除から生じる全ての請求料金（解除日時点で満期となるかどうかを問わない）をその時点で支払っている場合に限り、行われるものとする。カスタマーは、カスタマーデータの返還又は処分に際して Lenovo が負う全ての合理的な経費を支払うものとする。

解除に伴い、Lenovo は、カスタマーからすでに支払われているサブスクリプション料は払い戻すことを要しない。

別紙 1

サービス説明書－M365 マネージドバックアップ

1. M365 マネージドバックアップの概要

a. Lenovo の M365 クラウドマネージドサービススイートのコンポーネントとして、M365 マネージドバックアップ（以下「本件サービス」という）では、Microsoft 365 Business Basic、Microsoft 365 Business Standard、Microsoft 365 Apps for Business、Microsoft 365 Business Premium、Microsoft 365 Apps for Enterprise、Microsoft 365 E3、Microsoft 365 E5 への、広域リモートバックアップを提供している。

   i. 本サービスは、Lenovo が販売及びサポートするものであり、当社のソフトウェアサポートチームによってサポートが行われる。

   ii. 本サービスでは、メールボックス及び OneDrive for Business アカウントのポイントインタイム復元に加えて、サイト、サブサイト、リスト、メールボックス、OneDrive for Business アカウント、Office 365 グループについて完全復元を提供している。

   iii. 本サービスは、業界トップの 256 ビット暗号化（保存時）及び 128 ビット（伝送時）を用いて保護される。

   iv. Lenovo ソフトウェアサポートチームは、カスタマーのオンボーディングを行い、カスタマー要件に基づくバックアップの実施に必要な情報をカスタマーが提供できるよう支援する。

   v. 本サービスは、ユーザーが独自にタスクを実施できるように設計されているが、Lenovo は、ユーザーレベル（メールボックス、OneDrive）及び組織レベル（SharePoint、Teams）のデータを復元できるようエンドユーザーに支援を提供することもできる。

b. Microsoft 365 プラットフォーム、Lenovo の M365 マネージドクラウドバックアップのバックアップ機能を活用できるように支援することで、既存のサービス及びサポートのリソースが補完される。

2. 範囲

a. M365 マネージドバックアップでは、以下の項目を提供する。

   i. オンボーディング

      1. オンボーディングプロセスの一環として、カスタマーは、Lenovo カスタマーポータルに案内され、Lenovo のサービス提供を可能にするために必要な基本情報を取得するフォームへの入力を求められる。入力済みフォームの受領に伴い、Lenovo は、提供対象の本件サービス及びそのサービスへのアクセス方法に関して追加情報をカスタマーに提供する。

   ii. サービス提供

      1. M365 マネージドバックアップでは、以下の項目へのバックアップを提供する。

         a. Exchange Online：
            i. 電子メール、カレンダー
            ii. 連絡先
            iii. タスク、ノート、ジャーナル
            iv. パブリックフォルダ

         b. SharePoint for Business：
            i. クラシックチームサイト

ii. サブサイト
iii. リスト
iv. ファイル及びバージョン

c. OneDrive for Business：
i. アカウント全体
ii. フォルダ
iii. ファイル及びバージョン

d. Microsoft Teams 及び Microsoft 365 グループ：
i. 会話
ii. カレンダー
iii. ファイル及びバージョン
iv. ノートブック
v. モダンチームサイト

2. カスタマーが（Lenovo の支援の必要なく）直接利用可能な機能には、以下の項目が含まれる。

a. バックアップが可能な Office 365 の現在データの検出（Exchange Online のメールボックス及びパブリックフォルダ、SharePoint Online サイト、OneDrive for Business アカウント）

b. カスタマーによる設定オプションの選択

i. バックアップする又はバックアップから除外する個別データの選択

ii. バックアップ対象データ

iii. 保持期間

iv. 新規のユーザー、サイト、アカウントの取り扱い方法

c. 頻繁な日次バックアップ ― 6 回までの日次バックアップで、最新バックアップからデータ消失までの時間を最小化

d. 迅速な検索 ― 数秒で消失データを発見 ― 強固なブラウズ・検索機能を提供

e. ワンクリックのフレキシブルな復元 ― 一括・個別クロスメールボックスが可能。ポイントインタイム。個別の電子メール、ファイル若しくはフォルダ、若しくは全体的なメールボックス、カレンダー又は連絡先について復元が可能（パーミッションが遵守され、ファイルの上書きはない）

f. 無制限バックアップ ― 6 回までの自動日次バックアップ。ストレージ制限なし。無制限又はカスタムでの保持。

3. カスタマーが利用可能な管理機能には、以下の項目が含まれる。

a. 以下の事項をカスタマーが行うことが可能となる、クラウドバックアップダッシュボード

i. サブスクリプションを閲覧及び監視する

ii. 必要に応じて設定変更を行う

iii. アラートに対処する（資格情報の更新が必要な場合、メールボックスがアクセス可能でなくなった場合など）

1 **支援**

Lenovo のソフトウェアサポートチームでは、M365 マネージドバックアップサービスの利用に際してサポートが必要とされた場合にカスタマーを支援するため、ツール及びプロセス（ITIL）と併せて専門家リソースも取り入れている。

Lenovo ソフトウェアサポートアナリストは、以下の事項についてカスタマーを支援するために必要な技能を提供する。

(a) バックアップリクエスト ー Exchange

(b) バックアップリクエスト ー ODB

(c) バックアップリクエスト ー Teams & グループ

(d) バックアップリクエスト ー SharePoint

(e) バックアップ（デフォルト）ポリシー ー 作成

(f) バックアップ（デフォルト）ポリシー ー 削除

(g) バックアップ（デフォルト）ポリシー ー 修正

(h) 復元リクエストー Exchange

(i) 復元リクエスト ー ODB

(j) 復元リクエスト ー Teams & グループ

(k) 復元リクエスト ー SharePoint