

M365 アドバンスド・サポートのサービス範囲

1. 価格設定モデル

これは、年単位での請求となる、Microsoft 365 アドバンスド・サポートサービスの 1 ユーザー1 ヶ月当たりの価格設定モデルである。このサービスは、12 ヶ月の契約期間内にいつでも解約することができるが、返金は行われない。

2. サービス説明

Lenovo は、レベル 1 の Microsoft 365 サポートを、月～金 9:00-18:00(祝日及びレノボ指定休業日を除く)Lenovo のパートナー及びエンドカスタマーに提供する。Lenovo は、Lenovo のパートナー及びエンドカスタマーにとって、本文書に定義するこの Microsoft 365 アドバンスド・サポートサービスに関連する各自の全チケットに関する唯一の窓口となり、このサービスが対象とする全てのインシデントを解決する。

このサポートサービスは、下記の言語でメール、電話によりパートナー又はエンドカスタマーに提供される。

対応言語	サポート
日本語	メール、電話によるサポート 月～金 9:00-18:00(祝日及びレノボ指定休業日を除く) (メール受付は 24 時間)

3. サービスの範囲及び資格

Lenovo は、Microsoft 365 アドバンスド・サポートサービスを、Lenovo のパートナー及びエンドカスタマーに対し、カスタマーが購入した特定のサポートパッケージに適用される本文書及び資格に詳記する範囲内で提供する。

サービスの要素	M365 アドバンスド・サポートサービス
サポートの保証	月～金 9:00-18:00(祝日及びレノボ指定休業日を除く)
対象プラン	Business、Enterprise
サポート手段	メール、電話
ダイレクトエンドカスタマーレベルのサポート	√
Microsoft 365 のレベル 1 サポート	√
Microsoft 365 のレベル 2 サポート	-含まれない-
Tier 3 サポートへの Microsoft エスカレーションの管理	√
クローズまでの解決策オーナーシップ	√
カスタマー組織のための四半期ごとのフィッシング対策キャンペーン	-含まれない-
標準セキュリティ設定(MFA、DLP、Exchange Online Protection、マルウェア対策)の実装	-含まれない-
複雑な問題の根本原因分析	-含まれない-
サードパーティへのエスカレーション(カスタマーサポート窓口を通じたもの)	-含まれない-

セキュリティ管理(脅威の検出、月次コンプライアンススコア、月間脅威インテリジェンスレポート、セキュアスコアレポート)	-含まれない-
サービスリクエスト - ユーザー及びライセンス管理、パスワードのリセット、アクセス権	-含まれない-
応答 SLA	重大度 A:1 時間 重大度 B:2 時間 重大度 C:4 時間 重大度 D:8 時間
データの移行	-含まれない-
新規の実装	-含まれない-
コンサルティング又はプロフェッショナルサービス	-含まれない-
バックアップ管理	-含まれない-

3.1 サポート範囲

3.1.1 サポートの保証

このサービスを提供するために、Lenovo は熟練エンジニアによる月～金 9:00-18:00(祝日及びレノボ指定休業日を除く)のサポートを維持する。

これらのサービスは、Lenovo 又は Lenovo のいずれかの認定パートナーによりリモートで提供される。

M365 アドバンスド・サポートパッケージの一部として、Lenovo のパートナー及びそのエンドカスタマーは、利用している Microsoft 365 サービスに対するレベル 1 のサポートを受ける資格がある。

3.1.2 対象プラン

- すべての Microsoft 365 Business プラン
- すべての Microsoft 365 Enterprise プラン

3.1.3 対象サービス

本文書の別紙 1 に記載されたサポート対象の Microsoft 365 サービスのリストを確認すること。

3.1.4 サポート手段:

Lenovo は、Lenovo のパートナー及びエンドカスタマーが M365 のサポートに関して Lenovo に連絡するためのコミュニケーションチャネルを提供する。チャネルには以下が含まれる。

- ・ メールアドレス
- ・ 電話番号

3.1.5 ダイレクトエンドカスタマーレベルのサポート:

- アドバンスドの M365 サポートサービスの範囲の一部として、Lenovo のパートナー及びそのエンドカスタマーはどちらも、Microsoft 365 に関するサポートの必要に応じて、Lenovo でサポートチケットをオープンすることができる。
- Lenovo は、カスタマーがサポート対象である該当パッケージ又はシート数を購入している限り、パートナー及びエンドカスタマーの組織からメールを通じて、どのようなユーザーが、またどれだけの人数のユーザーが Lenovo に問い合わせるかに関して、いかなる制限も設けない。
- 認定パートナー及びエンドユーザーの連絡先の詳細については、このサービスへのオンボーディング期間に得られる。

3.1.6 Microsoft 365 のレベル 1 サポート

レベル 1 サポートの範囲には、以下の種類の問題シナリオが含まれる。

- テナント運営
- サブスクリプション管理

- パートナーセンター関連のリクエスト
- シンプルな不具合修正及びトラブルシューティングシナリオ
- サービス停止時における Microsoft への直接エスカレーション

3.1.7 Microsoft 365 のレベル 2 サポート

M365 のレベル 2 サポートは、M365 アドバンスド・サポートサービスに含まれていない。

3.1.8 ティア 3 サポートへの Microsoft エスカレーションの管理

サポート範囲の一部として、Lenovo は、Microsoft へのティア 3 エスカレーションを管理する。Lenovo は、Lenovo のカスタマーに対する 1 次連絡先となり、Microsoft と連携してカスタマーのために最終的な解決策を得る。

Lenovo は、Lenovo のリソースを活用して、Lenovo の Microsoft パートナーセンターへのアクセスを使用することで、チケットを Microsoft にエスカレーションする。

3.1.9 クローズまでの解決策オーナーシップ

サポート範囲の一部として、Lenovo は、解決策オーナーシップを保持し、最終的な解決策が Microsoft へのエスカレーションを必要とするか、又は Lenovo 若しくはパートナー組織内で案出されるかにかかわらず Lenovo のカスタマーに確実に提供されるようにし、Lenovo は、Lenovo のカスタマーにソリューションを提供するために、全ての関係者と調整する。

3.1.10 範囲から除外される項目

以下の種類のサポートリクエストは、Microsoft 365 アドバンスド・サポートプランの対象に含まれない。

- レベル 2 サポート
- カスタマー組織のための四半期ごとのフィッシング対策キャンペーン
- 標準セキュリティ設定 (MFA、DLP、Exchange Online Protection、マルウェア対策) の実装
- 複雑な問題の根本原因分析
- サードパーティへのエスカレーション (カスタマーサポート窓口を通じたもの)
- セキュリティ管理 (脅威の検出、月次コンプライアンススコア、月間脅威インテリジェンスレポート、セキュアスコアレポート)
- サービスリクエスト - ユーザー及びライセンス管理、パスワードのリセット、アクセス権
- データの移行
- 新規の実装
- コンサルティング又はプロフェッショナルサービス
- バックアップ管理
- 範囲に明記されていないもの全て

ただし、これらのリクエストの大半は、M365 プロフェッショナルサポートサービス又はカスタム SOW 契約のいずれかを利用することで対応可能である。

3.2 応答性

3.2.1 応答 SLA

Microsoft 365 アドバンスド・サポートサービスの一部として、Lenovo は、積極的応答 SLA を Lenovo のカスタマーに提供する。

- 重大度 A チケットの場合の応答は 1 時間以内
- 重大度 B チケットの場合の応答は 2 時間以内
- 重大度 C チケットの場合の応答は 4 時間以内
- 重大度 D チケットの場合の応答は 8 時間以内

3.2.2 重大度の定義

重大度レベル	ユーザーへの影響	定義
重大度 1	全面的な影響	アプリ/サービスがダウンしているか、重大な不具合が発生したために、製品が動作しない状態になっている。全ユーザーが通常業務を合理的に遂行できない。
重大度 2	かなりの影響	アプリ/サービスの機能に極めて重大な喪失が発生している、又はそのパフォーマンス状況によって、かなりの数のユーザーが通常業務を遂行できなくなっている。重要な機能/製品に障害が発生し、不便な回避策を使うしかない、又は回避策が存在しない。このプログラムは利用できるが大幅に制限されている。
重大度 3	小規模な影響	アプリ/サービスの機能に関して中等度の喪失が発生している、又はそのパフォーマンス状況によって、複数のユーザーが日常業務上の影響を受けている。重要ではない機能/製品に障

		害が発生し、簡便な回避策が存在する/軽度のパフォーマンスの低下が見られる/生産への影響はない。
重大度 4,5	軽微な 影響	アプリ/サービスの機能に関して軽微な喪失が発生し、特定のユーザーのみ影響を受けている。

4. 必要条件

- ✓ カスタマーは、Lenovo の Microsoft CSP パートナーセンター内の Lenovo のエンジニアに対し、本文書に従ってサービスを提供するために必要なアクセス権を提供する必要がある。

5. 主要想定事項

- ✓ 全ての作業は、リモートで実施される。
- ✓ サポートは、範囲内及び本文書に記載されている SLA 内で提供される。
- ✓ アドバンスド・サポートサービスの範囲の詳細は本文書に記載される。これは、変更不能の固定範囲での SKU サービスである。
- ✓ 本文書に記載した範囲以外のサービスをカスタマーが必要とする場合、必要な機能は、Lenovo の M365 プロフェッショナルサポートサービスを通じて、又はカスタム SOW 契約を通じて利用可能な場合がある。

6. Lenovo カスタマーの責務

- ✓ 適切な M365 サポートパッケージを Lenovo に注文する。
- ✓ サポートチケットを提出する際に、現在及び最新のアーキテクチャ情報を Lenovo と共有する。
- ✓ 既存環境が十分に機能的かつ稼働状態にあるよう確保する。
- ✓ 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。

7. Lenovo の責務

- ✓ Lenovo のカスタマー及びパートナーに、M365 アドバンスド・サポートサービスのサポート範囲に従ってサポートを提供する。
- ✓ M365 アドバンスド・サポートの範囲外である要件がある場合は、その要件に合わせた SOW 及び見積を提示する。

8. サービス提供

Lenovo は、標準的な 2 フェーズのアプローチを用いて本作業範囲を提供する。詳細は以下の通り。

8.1. オンボーディング

自動化された営業プロセスの一環として、カスタマー又はパートナーは、Lenovo が M365 アドバンスド・サポートサービスを提供できるようにする上で必要な情報を提供するように求められる。

8.2. サポート

Lenovo は、本 SOW に詳述されているサポートサービスを、カスタマーのサポートリクエストに応じて提供する。

9. 範囲外

本文書内の「サービスの範囲」において明記されていないアクティビティは、カスタム SOW として管理するものとする。

10. プログラム及びプロジェクトの管理

10.1 カスタマーの移行に関する RACI

移行のマイルストーン	Responsible (実行責任)	Accountable (説明責任)	Concerned (相談先)	Informed (報告先)
注文の生成	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
オンボーディングのキックオフ	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
カスタマーと範囲のレビュー	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
移行プロセスのレビュー	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
カスタマーの M365 環境へのアクセス	カスタマー	Lenovo	Lenovo	Lenovo
エスカレーション又はトリアージプロセスの確定	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
MOC の確認の完了	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo

11. ガバナンス及びレポート

Lenovo は、Lenovo のパートナー及びカスタマーに対する M365 アドバンスド・サポートサービスのシームレスな提供に責任を負う。

Lenovo は、継続的改善及び報告機能を含む ITIL 原則に沿ってオペレーション上の機能を確立し維持している。

Lenovo は、カスタマー固有のレポートを Lenovo の各カスタマーが必ず利用できるようにする。

別紙 1

サポート対象の Microsoft 365 サービスには、以下が含まれる。

- Microsoft Partner Center
- Microsoft Admin Center
- Exchange Online (メール及び予定表)
- OneDrive for Business
- Microsoft Teams
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Intune
- Security & Compliance
- Advanced Threat Protection
- Microsoft Defender
- Microsoft Office Applications
- Azure Active Directory
- Azure AD Connect
- Project Online
- Windows 10/11
- Yammer
- VIVA
- Lists
- Stream
- Sway
- Forms
- Planner
- To Do
- DLP
- Bitlocker
- Azure Information Protection