

M365 プロフェッショナル・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 プロフェッショナル・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、返金が行われない。

2. サービス説明

Lenovo は、Microsoft 365 のレベル 1 及びレベル 2 のプロフェッショナル・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提供する。このサービスには以下のような特徴がある。

- ✓ 本文書の別紙 1 に詳記する、Microsoft 365 サービスのためのレベル 1 及びレベル 2 のプロフェッショナル・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))
- ✓ 電話、メールによるサポート
- ✓ Microsoft への Tier3 エスカレーションの管理
- ✓ サードパーティ*へのエスカレーション *日本国内もしくは日本語対応可能なサードパーティに限る。
- ✓ 不具合修正、管理およびサポート方法。
- ✓ サービスリクエスト(ユーザー及びライセンス管理、パスワードリセット、アクセス権)

このサポートサービスは、下記の言語で、電話、メール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	電話、メールによるサポート 月～金 9:00-18:00(祝日及びレノボ指定休業日を除く) (受付は 24 時間)

3. サービスの範囲及び資格

Lenovo は、Microsoft 365 プロフェッショナル・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 プロフェッショナル・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	電話、メール
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	√
ティア 3 サポートへの Microsoft エスカレーションの管理	√
解決までのオーナーシップ	√
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)	√
* 日本国内もしくは日本語対応可能なサードパーティに限る	

セキュリティ管理 (M365 管理センター機能を利用したの (defender)レポート抽出代行)	√
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	√
応答 SLA	重大度 A: 15 分 重大度 B: 30 分 重大度 C: 1 時間 重大度 D: 2 時間
データの移行	除外
新規実装	除外
コンサルティング又はプロフェッショナルサービス	除外
バックアップ管理	除外

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) の提供を維持する。

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

M365 プロフェッショナル・サポートパッケージの一部として、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 及びレベル 2 のサポートを受ける資格がある。また、必要な場合にレベル 3 問題に関し Microsoft へエスカレーションを行う。

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へのサポート:

- M365 プロフェッショナル・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、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 サポートの範囲では、以下の種類の問題シナリオを保証する。

- 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 プロフェッショナル・サポートパッケージの一部として、カスタマーは、以下の種類のシナリオを含むレベル 2 サポートも併せて受ける資格がある。

- 高度なトラブルシューティングと不具合のサポート
- 詳細な診断と分析が必要な場合のサポート
- 分析結果をベースとしたサポート
- アプリケーション機能が想定どおりに動作しない場合のサポート
- アプリケーションの動作方法に関するサポート
- 複雑な管理に関わるサポート

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権を使用することで、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、解決の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 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)

M365 プロフェッショナル・サポートプランの一部として、Lenovo は、集中型サービスデスクの提供を Lenovo のカスタマーに提供する。集中型サービスデスクを通じて、Lenovo は、Microsoft に関連しないチケットが Lenovo のこのサービスデスクに届いた場合に判別(トリアージ)し、そのチケットを、取扱開始時に特定された所定の窓口へエスカレーションする。

サードパーティは、日本国内もしくは日本語対応可能なサードパーティに限る。

また、Lenovo のエンドカスタマーは、Lenovo がチケットをエスカレーション/トリアージするサードパーティとの間で、あらかじめサポート契約を結んでいる必要がある。

3.1.11 セキュリティ管理

Microsoft 365 プロフェッショナル・サポートの一部として、Lenovo は、Microsoft 管理センターから直接生成できる月次セキュリティレポートをカスタマーにご提供する。

- M365 管理センターの機能を利用した (defender) レポート抽出代行

3.1.12 サービスリクエスト

レベル 1 及びレベル 2 のサポートとは別に、Lenovo のカスタマーは、サービスリクエストをすることもできる。これは以下の種類のシナリオを対象とする。

- ユーザー管理 - ユーザーの作成/削除、アクセス権、パスワードのリセットに関連するリクエスト
- ライセンス管理 - ライセンスの割当て及び取り消しのリクエスト

これらはエンドユーザーとのスケジュール調整を行い円滑に実施するものとする。

3.1.13 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 プロフェッショナル・サポートプランの対象に含まれない。

- 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

- サービスの範囲に明記されていないもの全て

ただし、これらのサービスは Lenovo から提供可能であり、カスタム SOW 契約を通じて対応可能である。詳細については、Lenovo の担当営業チームにお問い合わせください。

3.2 応答性

3.2.1 応答 SLA

Microsoft 365 プロフェッショナル・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 15 分以内
- 重大度 B チケットの場合の応答は 30 分以内
- 重大度 C チケットの場合の応答は 1 時間以内
- 重大度 D チケットの場合の応答は 2 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。当該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。
- ✓ プロフェッショナル・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 プロフェッショナル・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 プロフェッショナル・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 プロフェッショナル・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、この 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

11. 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確認	Lenovo	Lenovo	カスタマー	Lenovo
移行プロセスの確認	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

12. 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 プロフェッショナル・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