

# FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク サービス仕様書

2022年7月1日

## 1. 対象クラウドサービスの選択

契約者は、本サービスの購入時に FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure、または Microsoft Azure のいずれかを本サービスの対象クラウドサービスとして選択するものとします。

## 2. 本サービスの適用範囲

本サービスの適用範囲については、当社が提示する FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク サポート対象一覧（以下「サポート対象一覧」という）に限るものとします。

## 3. 本サービスの内容

### (1) 問題解決支援

当社は、契約者からの対象クラウドサービスに関して下表に定める質問や支援依頼を受付し、回答します。契約者は、当社が契約者に提示した契約番号、および所定の手順を用いて問合せを行うものとします。本号に定める問題解決支援の詳細は、契約者が購入したサービス種別に応じて下表のとおりとします。なお、下表の「平日」とは月曜日から金曜日（ただし、祝日および12月30日～1月3日を除く）とし、時間は日本標準時（JST）とします。

サービス種別	ヘルプデスク ライト	ヘルプデスク ベーシック	ヘルプデスク スタンダード	ヘルプデスク アドバンスド	ヘルプデスク プレミアム
問合せ受付時間帯	24時間 365日				
問合せ対応時間帯	平日 9時から 17時	24時間 365日			
問合せ受付方法	電子メール、本サービスウェブサイト内の Web フォーム、電話				
問合せ回答方法	電子メールまたは電話				
対応言語	日本語				
利用の前提条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社から要求があった場合、契約者が利用するマネジメントポータルへのアクセス権を当社に対して付与すること。なお、当該アクセス権を用いて当社がマネジメントポータルで行う操作は、マネジメントポータル上に表示される情報の参照、およびマイクロソフトに対するサポート要求の発行に限られるものとします。</li> <li>問合せ時点で、サポート対象一覧に記載されている機能および使用条件を満たしていること。 なお、以下のいずれかの条件を満たさない場合、原因調査ができない場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>仮想マシン利用時には、リモート接続機能を有効にしていること</li> <li>予め診断機能を有効にし、ログをストレージへ記録していること</li> <li>サイト間 VPN ゲートウェイ接続における障害切り分け支援依頼時には、契約者にて VPN デバイスのサポート契約を締結しており、ヘルプデスクが問い合わせ可能な窓口が契約者より提供されること</li> </ul> </li> <li>ヘルプデスクプレミアムでは、当社は事前に契約者から提供される契約者のシステム構成情報や展開計画情報、契約者から付与されるログへのアクセス権を利用して、契約者からの問合せの調査およびログ確認を行います。契約者は、提供した情報や権限に変更があった場合には速やかに当社に通知するものとします。</li> </ul>				
受け付け	質問	・対象クラウドサービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問			
	障害復旧支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象クラウドサービスが正常に動作していない場合における回避措置に関する質問</li> <li>対象クラウドサービスが正常に動作していない場合における復旧対応支援</li> </ul>			

る 内 容	障害 切り分け 支援	なし			対象クラウドサービス正常に動作していることが疑わしい事象発生時の障害切り分け支援	
質問を受け付ける 件数の上限	月 3 件	月 5 件	月 9 件	月 20 件	申込書に記載のとおり	
初回の 応答時間目標	平日 9 時から 17 時までの時間における 8 時間以内	1 時間以内	1 時間以内	30 分以内	申込書に記載のとおり	
注意事項	・平日の 9 時から 17 時以外の時間帯に受付した質問・支援は、翌平日 9 時以降の対応となります	・平日の 9 時から 17 時以外の時間帯は、契約者と当社が協議のうえ緊急性が高いと両者が合意した質問・支援に対してのみ対応するものとします。 ・緊急時は、電話でお問い合わせください。それ以外の問合せの場合、契約者への連絡に時間がかかる場合があります。 ・電話による問合せの場合、契約者への回答は基本的に電話連絡となります。				
制限事項	・以下に関する質問や支援依頼は本号に定める問題解決支援の対象外とします。 - 性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価や改善に関するアドバイス） - コンサルティング（設計・構築・運用に関するアドバイス） - 回答に設計や構築作業を要する質問や支援依頼 - 業務ロジックやアプリケーションのコーディング - 対象クラウドサービスのプレビュー機能 - 対象クラウドサービスの内部仕様（一般に公開されていない機能や仕様） - ウェブサイトからダウンロードして使用するソフトウェア - サポート対象一覧に記載のものを除く仮想マシン上のソフトウェア - 対象クラウドサービス以外のサービス及びソフトウェア ・回答はリモートでのみ行い、オンサイト（訪問）対応は行っておりません。 ・対象クラウドサービスが正常に動作していない場合の原因および調査結果については、当社から提供可能な情報に限り提供されるものであり、個別の問合せ等については応じることができない場合があります。					
フィックス提供	当社は、契約者へ修正プログラム（以下「フィックス」という）を提供することがあります。フィックスとは、当社またはマイクロソフトが一般向けに提供する（サービスパック等）または特定の問題に対処するための本サービスの実施時に契約者に提供する製品のフィックス、修正もしくは改良、またはそれらの派生物を意味します。フィックスは、その適用対象となる製品に適用されるライセンス条件に従ってライセンスされます。フィックスが特定の製品に対して提供されない場合は、当社またはマイクロソフトが当該フィックスに関して設定する別の使用条件が適用されます。					

## (2) ヘルプデスクプレミアムのオプション

ヘルプデスクプレミアムでは、申込書の記載に従い、次の a. から e. までに掲げるオプションサービスを契約者に対して提供します。

### a. マルチベンダーサポート

当社は、前号に定める問題解決支援の提供にあたり、問合せ内容が対象クラウドサービス以外の製品やサービスにも及ぶ場合に、契約者から提供される当該製品やサービスのサポートサービス（以下、「ベンダーサポート」という）の契約情報およびベンダーサポートに対する問合せ権限を利用して、ベンダーサポートへの問合せを契約者に代わって行います。契約者は、ベンダーサポート契約を締結し、当社が問い合わせ可能な窓口を提供することを含む、当社が本 a. に記載のサポートを実施するために必要な処理を実施するものとします。また契約者は、提供した情報や権限に変更があった場合には速やかに当社に通知するものとします。

### b. サービス実施報告

契約者および当社は、本サービス実施状況の報告、対象クラウドサービスの更新情報提供、活用提案、その他本サ

ービス実施のために必要な事項を協議するため、定期的に報告会を開催するものとします。なお、報告会の開催の頻度等については、契約者および当社で別途協議のうえ定めるものとします。

c. 情報通知

当社は、対象クラウドサービスの機能終息、サポート終了、障害の根本原因分析の情報のうち、当社が重要と判断した内容を通知します。なお、当該通知は、契約者が指定した重要情報通知先メールアドレスへの電子メール発信により行うものとします。また、通知する内容は、当社またはマイクロソフト社から提供可能な情報に限ります。

d. 多言語サポート

前号に定める問題解決支援の対応言語に英語を追加します。本オプションを購入した場合、契約者からの英語での問合せの受付方法は、電子メールまたは電話となります。

(3) 本サービスに関する情報提供

当社は、次号に定めるサービスウェブサイトまたは電子メールを利用して、本サービスの利用方法や中断に関する情報を提供します。

(4) サービスウェブサイト

当社は、契約者が本サービスを利用するためのサービスウェブサイトとして、サポート情報サイトおよびSupportDesk-Webの2つのウェブサイトを提供します。ウェブサイトは以下のクライアント環境にて動作確認を行っております。

OS	Windows 10
Web ブラウザ	Google Chrome

4. サービス種別の変更

- (1) 契約者は、当社所定の書式の申込書を提出することにより、本サービスのサービス種別を変更することができるものとします。この場合、当社が変更を承諾した日（以下「変更発効日」という）をもってサービス種別が変更されます。変更後のサービス種別にかかる利用料金は変更発効日時点で当社公開ホームページに掲載される当該サービス種別における利用料金または申込書に記載の利用料金が適用されるものとします。歴月中の変更の場合、当該月の利用料金は上位のサービス（第3項第(1)号の表において右側に位置するサービスをいう）のものが適用されるものとします。
- (2) 契約者は、サービス実施開始日を含む3か月間はサービス種別の変更をすることはできず、また、前号に基づきサービス種別の変更が行われた場合、変更発効日を含む3か月間はサービス種別の再変更をすることはできません。ただし、上位のサービスに変更する場合はこの限りではありません。
- (3) 前各号にかかわらず、契約者は、サービス実施期間中にヘルプデスクプレミアムを別のサービス種別に変更することはできません。

以上

附則（2017年2月21日）

本サービス仕様書は、2017年2月21日から適用されます。

附則（2018年6月4日）

本サービス仕様書は、2018年6月4日から適用されます。

附則（2018年6月22日）

本サービス仕様書は、2018年6月22日から適用されます。

附則（2019年3月4日）

本サービス仕様書は、2019年3月4日から適用されます。

附則（2019年11月1日）

本サービス仕様書は、2019年11月1日から適用されます。

附則（2020年2月28日）

本サービス仕様書は、2020年5月1日から適用されます。

附則（2020年6月11日）

本サービス仕様書は、2020年6月11日から適用されます。

附則（2021年5月21日）

本サービス仕様書は、2021年5月21日から適用されます。

附則（2021年7月1日）

本サービス仕様書は、2021年7月1日から適用されます。

附則（2022年7月1日）

本サービス仕様書は、2022年7月1日から適用されます。