

Microsoft コアサポートサービス概要

概要

Park Place Technologies（以下「PPT」）の Microsoft コアサポート提供サービス（以下「コアサポート」）は、オンプレミス、クラウド、ハイブリッド環境を含む Microsoft テクノロジースタック全体にわたる企業向け技術支援を提供します。このサービスは、IT チームが Microsoft インフラ環境を維持・最適化し、問題を解決するために、リアクティブなインシデント解決やプロアクティブなアドバイザリーガイダンスを通じて支援することを目的としています。コアサポートは経験豊富なエンジニアとテクニカルアカウントマネージャーによって提供され、迅速な対応と専門的な連携を実現します。コアサポートは、企業インフラに対するインシデントベースの支援およびアドバイザリーサービスを対象としており、エンドユーザーヘルプデスク機能は含まれません。

明確な範囲、プロジェクト計画、またはカスタムデリバラブルを必要とする案件（プロアクティブなプロジェクトや DSE（デザインされたサポートエンジニア/アーキテクト）サービスを含む）は、コアサポートモデルの対象外であり、PPT との別途プロフェッショナルサービスサポート契約（SOW）に基づいて提供されます。詳細は営業担当者にお問い合わせください。

Microsoft コアサポートサービス

- 統合カバレッジ: Azure、Microsoft 365、Exchange Server、SQL Server、Windows Server、Dynamics など、すべての Microsoft テクノロジーに対応する一元的なサポートモデル。
- チケットベースのインシデントサポート: 故障修理およびトラブルシューティングのニーズに対応し、24×7×365 のサービス利用が可能です。
- リアクティブおよび軽度のプロアクティブアシスタンス: インシデント解決、防止策のアドバイス、および一般的なガイダンスが含まれます。明確な範囲を必要としないプロアクティブな対応は含まれますが、範囲が定義されたプロジェクトやカスタムプロアクティブサービスは、PPT との別途プロフェッショナルサービスサポート契約に基づいて処理されます。

- チケットベースのワークフロー: すべての要望は集中管理ポータルを通じて管理され、サポートライフサイクル全体で透明性と協力が確保されます。
- テクニカルアカウント管理: 専任のテクニカルアカウントマネージャーが、関係管理、エスカレーション、戦略的なガイダンスを継続的にサポートします。
- エスカレーションパス: 必要に応じて、条件が適合すれば、ケースを Microsoft にエスカレーションすることが可能です。

Microsoft コアサポートの SLA と提供条件

このサービスは 1 レベルで設計されており、**「7×24」** 運用環境を対象として、PPT サポートチームに 24 時間アクセスできるようになっています。

PPT は、顧客の Microsoft 環境をサポートするために適切なリソースを提供し、特に PPT のリモートエンジニアリングチームがリモートでの一般サポート（例：電話や画面共有を通じて）を Covered Systems に対して提供します。

Microsoft サポートには以下が含まれます：

1. **インシデントチケット作成**: プロセスは、PPT の顧客ポータルである Central Park 内で顧客がチケットを作成することから始まります。顧客の連絡先には、チケットの認識を示す初期応答が提供されます。
2. **インシデントガイダンス**: PPT サポートチームまたは担当者は、チケットに記載された顧客の担当者と連携し、現在の目的と望ましい結果を理解します。PPT サポートチームまたは担当者は、問題解決に向けたステップについて顧客にアドバイスをを行います。問題解決のために Microsoft による直接対応が必要な場合、PPT がその連携を支援します。
3. **インシデントクローズ**: PPT が顧客にサポートを提供し、顧客が要望への対応を確認した後、チケットは完了としてマークされ、クローズされます。
4. **エスカレーション**: 重大度 1 から 4 のチケットは、Park Place のプレミアサポートエンジニアが対応します。バグやテナントに関する問題の場合、Park Place が Elite Partner にエスカレーションを行い、必要に応じて Microsoft にさらに

エスカレーションします。その他の未解決のチケットは、Park Place 内のシニアレベルにエスカレーションされます。それでも未解決の場合、重大度 1 と 2 のチケットは Park Place Elite Partner にエスカレーションされ、必要に応じて Microsoft にさらにエスカレーションされます。一方、重大度 3 および 4 のチケットは、Park Place の適切なエスカレーションパスおよび手順を使用してエスカレーションされます。

すべての活動は顧客に透明であり、顧客は Central Park を通じてインシデントチケット、サービスチケットのメモおよび進捗状況を確認できます。Central Park へのアクセス資格情報は、契約のオンボーディングプロセス中に提供されます。

顧客は、PPT テクニカルサポートチームとの連携活動が協力型であるため、適切な顧客担当者が対応可能であることを保証する責任を負います。顧客担当者は英語でコミュニケーションをとる能力が必要であり、サービスは英語で提供されます。このサービスは顧客の連携が前提であり、是正活動は画面共有、口述指導、または文書指導を通じてのみ提供されます。PPT のサービス約束は、本書に記載されたコンサルティングサポートの提供に限定され、特定の納品物や結果を提供するものではありません。販売担当者や販売資料によって保証が作成または拡張されることはありません。

以下は、本サービスにおける PPT のインシデントおよび重大度に関する応答時間の約束を示しています：

| | 低 | 通常 | 高 | 緊急 |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
| 重大度 | 重大度 4 | 重大度 3 | 重大度 2 | 重大度 1 |
| SLA 応答時間 | 24 x 7 x 12 時間 | 24 x 7 x 8 時間 | 24 x 7 x 4 時間 | 24 x 7 x 30 分* |
| 説明 | 機能性や事業継続性に影響を与えない助言タイプの質問や問題。 | 軽微な問題または不便：業務機能にはほとんど影響がありません。 | 部分的な機能損失またはサービスの低下：コア業務機能は回避策で引き続き稼働可能。 | 事業の重要な機能が正常に動作しない場合の重大な機能損失またはサービスの低下：即時の対 |

| | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------|
| | | | | 応と解決までの継続的な取り組みが必要です。 |
|--|--|--|--|-----------------------|

* 技術的対応は 60 分以内

SLA 応答時間: これは、PPT がインシデントチケットに対応するまでの時間を示します。「24 x 7 x 4」の場合、「4」は 4 時間以内の応答を意味します。応答時間は、(a)サービスリクエストの初回連絡が PPT ソリューションサポートセンターで受領され、認識された時点、及び(b)PPT が初期レビューを完了し、リクエストが注文スケジュールに含まれる対応システムに関連していることを確認した時点から開始されます。顧客は、業務の必要性に応じて契約された応答時間より遅い応答時間を選択することができます。

価格変更

顧客がコアサポートサービスを過剰または異常に利用し、顧客および PPT の経験に基づいてサービスコストが実質的に増加した場合、PPT は合理的なサービス料金の値上げを行うことができます。この料金変更は書面で顧客に通知されます。この料金変更を元の支払い条件で支払わない場合、PPT は書面通知によりコアサポートサービスを終了する権利を有します。

Elite Partner へのエスカレーション

顧客のインシデントが Elite Partner へのエスカレーションを必要とする場合、エスカレーションは Microsoft パートナーに行われ、ここで説明されている通り、PPT のサポート能力を補完するものとして利用可能です。

PPT の Elite Partner へのエスカレーションには、Elite Partner のエンドユーザー契約の締結が必要です。このエンドユーザー契約は、パートナー/顧客関係を確立し、Elite Partner が Microsoft と直接連携して顧客の代理で対応することを可能にします。Elite Partner サポートに関連する追加費用は発生しません。

実行可能な Elite Partner エンドユーザー契約は営業担当者から提供されます。PPT は、PPT の見積書に署名し、購入注文書を提出する際に、同時に Elite Partner エンドユーザー契約に署名および提出することを推奨します。

締結済みの Elite Partner エンドユーザー契約は、Elite Partner へのエスカレーションの条件となります。これが行われない場合、コアサポートサービスにはそのようなエスカレーションが含まれません。

追加の注意事項:

- 範囲が明確に定義されたサービスや取り組み、例えばカスタムプロアクティブサービス、DSE（専任サポートエンジニア/アーキテクト）サービス、ワークショップ、またはプロジェクトベースの成果物が必要な場合は、Microsoft コアサポートサービスではなく、別途プロフェッショナルサービスサポート契約（SOW）に基づいて処理されます。詳細については営業担当者にお問い合わせください。
- 本サービス説明に記載されたサポートは、企業インフラと IT チームのみに限定されており、エンドユーザーヘルプデスクやデスクトップサポート機能は含まれていません。
- すべてのコアサポートサービスは、特段の書面による合意がない限りリモートで提供されます。オンサイトでの対応は追加料金が発生する場合があります、リソースの利用状況に依存します。
- すべてのコアサポートサービスは英語で提供されます。
- ノートパソコン、デスクトップ、Surface デバイス、周辺機器などの Microsoft ハードウェアは、本コアサポートサービスの範囲から明確に除外されています。
- 締結済みの Elite Partner エンドユーザー契約は、Elite Partner へのエスカレーションの条件となります。これが行われない場合、コアサポートサービスにはそのようなエスカレーションが含まれません。

