

# Microsoft365保守サービス ご紹介資料

ささやきをカタチに。



**COMTURE**  
LEAD THE FUTURE

2021年5月  
コムチュア株式会社

弊社保守サービスをご紹介させていただきます。

## 貴社

### Microsoft365 QA窓口運用者

ちょっとSharePointのサイトを修正したいけどやり方が。。

こんなことが出来たらいいけど実現できるのかな？



## コムチュア



- Microsoft365に関するQA対応
  - 課題解決/システム設定支援
  - 製品サポートへの代理問い合わせ
  - その他Microsoft365に関するご相談
- ※ QA時間：原則弊社営業日 9:30 - 17:00  
※ リモートサポート

## サービス内容

- Microsoft365サービス利用支援
- Microsoft365の問題発生時のQ A 対応
- 弊社が導入したExchange環境に関わるQ A 対応
- 弊社が移行導入したSharePointに関わるQ A 対応
- 弊社が導入したクラウドADサーバー、AADC、など、サーバー運用支援
- 製品サポート（Microsoft）への代理問合せ
- その他Microsoft365に関するご相談

## サービス対応例

- ✓ SharePointでテンプレートの編集をしたいのだがどうすればいい？
  - ✓ Exchangeのトランスポートルールを変更したいのだがどうすればいい？
  - ✓ 監査が入って古いメールを提供しなければならなくなった。どうすればいい？
  - ✓ Teamsの使い方や運用について相談に乗ってほしい。
  - ✓ SharePointの表示がやけに遅くなった。
  - ✓ アカウント情報がMicrosoft365上に反映されていない。
- • • etc

# Microsoft365保守サービス対象

## Officeアプリ系

※今後さらにアプリが増えていくことが考えられますので、ご相談ください。



Excel



Word



PowerPoint



Outlook

## グループウェア系



Exchange



SharePoint



Teams



Yammer



Delve

## アプリ開発系



PowerApps



PowerAutomate



PowerBI



Forms

## その他便利ツール系



OneDrive



OneNote



Sway



Planner



StuffHub



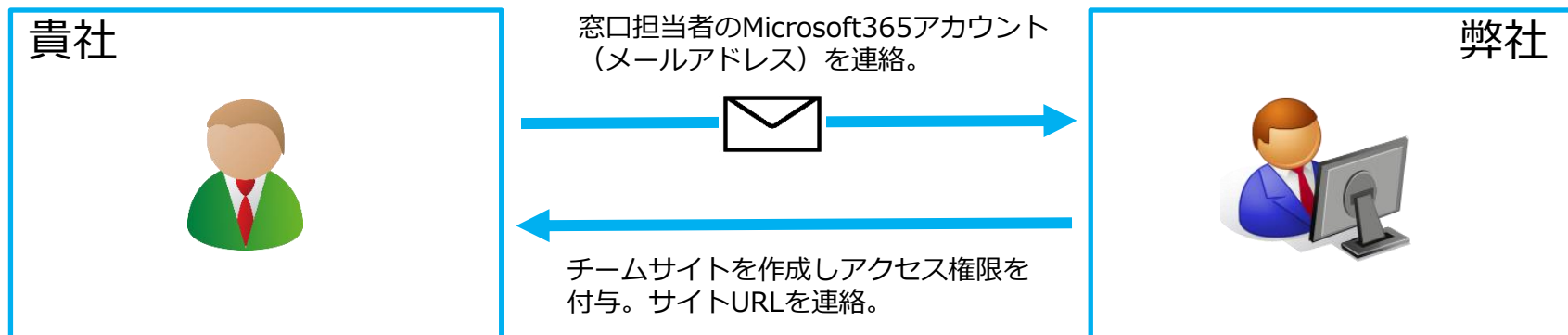
Stream

ささやきをカタチに。

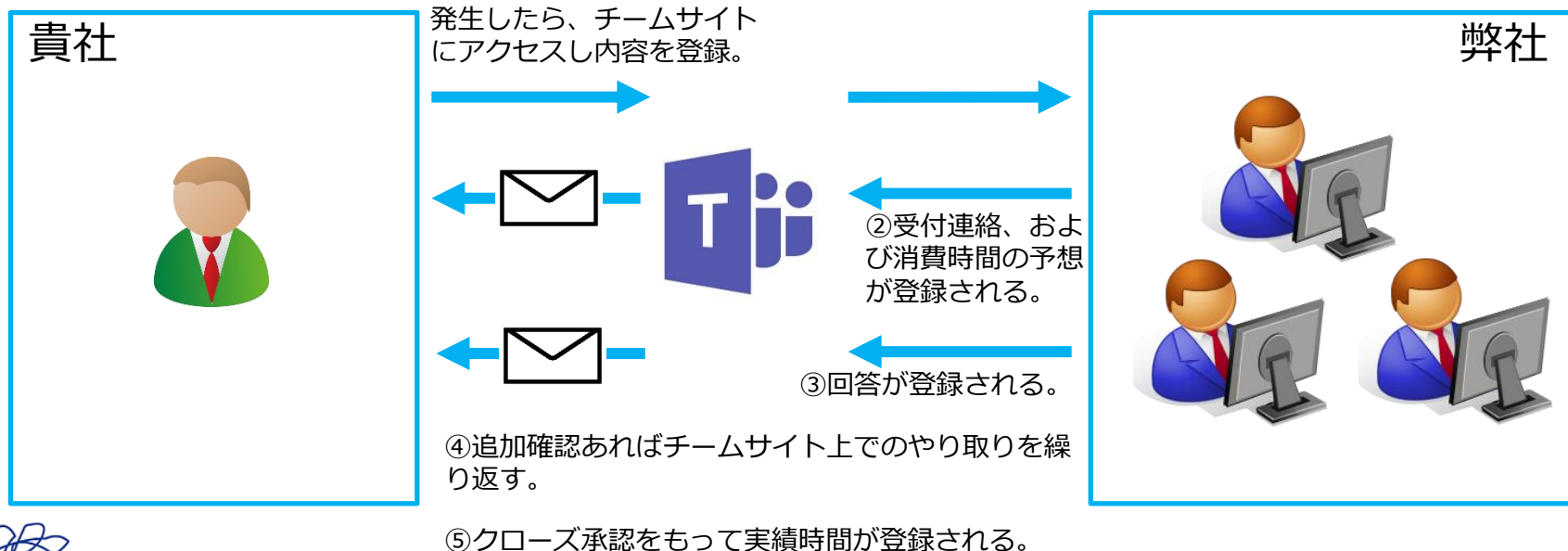


# Microsoft365保守の仕組み（フロー）

## 開始前手続き



## 保守開始後手順



# Microsoft365保守費用

弊社保守サービスの費用は以下の通りとなります。

名称	数量	期間	費用	備考
Microsoft365 保守サービス	30時間	3ヶ月	30万（税抜）	契約期間：3カ月 最大10件／月（1件1時間）の 利用を想定 ※要相談

※上記以外の時間設定をご要望の場合、ご相談させていただきます。

- サービス提供時間は、平日9:30～17:00です。
- お問い合わせいただける貴社ご担当者様は、事前に合意したご担当者様からのみとなります。ご担当者様には、弊社のチームサイトにアクセスできる権限を付与いたします。
- お問い合わせは、当社が用意する保守サービスサイトでのみ受付となります。
- 問合せ受付時に想定消費時間をご連絡させていただき、ご承認後対応を開始します。実際に対応を行い、その想定消費時間を超えてしまいそうな場合には、改めて担当から対応の継続要否についてご相談させていただくこといたします。
- クローズの際に、1回の問い合わせ受付からクローズまでに実際にかかった時間と契約残時間についてチームサイト上にてご報告させていただきます。
- 問い合わせクローズの段階で契約時間を超えた場合は契約終了となります。ただし、事前協議の上、別途お見積もりによる契約時間の追加は可能です。
- 有効期限最終週で残時間の大量消化は対応できません。（1週間の最大消費時間を20時間とさせていただきます）
- 有効期限が切れた契約時間の繰り越しはできません。
- ベストエフォートでの対応となります。
- 製品自体のバグについての対応はできません。
- サービス内容記載以外のお問合せについては、対応できません。



Microsoft365 保守サービスにおける前提を記載します。

1. 本サービスは、シェアード型（共用型）サービス形態となります。
2. 本サービスは当社営業日の指定時間帯(9:30~17:00)とさせていただきます。休日や時間外での対応が必要な場合は事前に調整させていただきます。
3. 弊社は本サービスの提供中に取得した一般的な性質のスキルや知識を他サービスにて使用することができるものとします。
4. 契約にて定められた上限件数もしくは時間を当該期間内に消費されなかった場合に、その権利は消滅するものとします。消滅した利用権については、当該分の料金の返還請求はできないものとします。
5. 月間の時間数を超過する問い合わせは、別途追加手続きによりサービスを受けることが可能です。
6. 事前取り決めの無い作業等に関しては、両社協議のうえ、取り決めることとします。
7. 製品に関する操作上の問い合わせ対応に関して、開発元に調査問合せを実施する必要があるため、事前に製品の保守契約がされていることを前提とさせていただきます。
8. 貴社および、貴社内開発ベンダの調査協力により、必要な情報を提供して頂けることを前提と致します。
9. 支援契約の為、瑕疵期間は設けないものとします。
10. 調査結果に関しまして当社が保証をするものではありません。
11. 当社が有したノウハウや開発パーツを利用して貴社改善を行った場合、元々当社が保持しているノウハウ、開発パーツに関しての知的財産権は当社に帰属するものとさせていただきます。
12. 本サービスは、Microsoft365製品を対象とし、当社が導入していない以下に類する内容に関しては、範囲に含まれておりません。
  - サーバOSおよびネットワーク、ハードウェアに関するパッチ適用、および障害対応支援
  - 貴社システムに関する障害対応支援
13. 障害調査を実施した結果で、当社で対応が困難と判断した場合は、貴社と協議の上で対応を中断させてもらう場合があります。
14. サービス提供に必要な電話回線、電話機、PC、応対履歴管理システムについて弊社指定の環境および機器を使用することとします。
15. 検証環境構築および調査において、ミドルウェアやサービスのライセンス費用や回線（VPN）等の利用費用が発生する場合、必要経費を別途ご請求させて頂くものと致します。



ささやきをカタチにする



**COMTURE**  
LEAD THE FUTURE

## 本件に関するお問合せ先

コムチュア株式会社  
コラボレーション本部

担当：鈴木将成、高橋陽一、樋口昌秀（窓口）

Tel : 03-5745-9703

Mail : [higuchi\\_masahide@comture.com](mailto:higuchi_masahide@comture.com)