

AZPower Power Support Plus 規約

2024 年 4 月 1 日

第 1 条 利用規約の構成及び適用

1. AZPower Power Support Plus 規約（以下、本規約）は、AZPower 株式会社（以下、当社）が提供する AZPower Power Support Plus サービス（以下、本サービス）を利用するお客様（以下、お客様）に適用されるものとします。
2. 当社は、第 2 条に従い当社とお客様との間で成立する本サービスの利用条件等を定める契約（以下、本サービス利用契約）に基づき、お客様に本サービスを提供します。
3. 本サービスに関して本規約及び本サービス利用契約に定めのない事項については、以下の「AZPower クラウドソリューションサービス利用規約」（以下、基本規約）に定める条件が併せて適用されます。

https://azpower.co.jp/wp-content/uploads/azpower_cloud_terms_or_service.pdf

4. 基本規約に基づき当社とお客様との間で成立する「AZPower クラウドソリューションサービス」（以下、対象サービス）の利用契約が終了した場合、本サービス利用契約も終了するものとします。

第 2 条 本サービスの内容

本サービスでは、当社所定の契約プランに応じ表 1 および表 2 の内容に従い、お客様の定める担当者（最大 3 名）からの対象サービスに関する以下の問い合わせに対し、回答します。

- ① 利用料・課金状況の問い合わせ
- ② 障害の対応・切り分け支援
- ③ 利用方法やセットアップなど利用方法に関する一般的な相談
- ④ 当社構築・設定環境に関する相談

第 3 条 対応時間

本サービスの対応時間は日本標準時で 9:00 ～ 18:00 とします（土日祝、年末年始、および当社の定める休日を除きます）。

第 4 条 サポート窓口

本サービス提供のため、当社は以下の窓口を設けます。

お客様は別途定める場合を除き、問い合わせは以下の窓口に対して行うものとします。

窓 口 名 称 AZPower Power Support Plus サポート受付フォーム

サポート受付フォーム <https://azpower.co.jp/ap-support/>

第5条 本サービスの範囲外

当社は、お客様による問い合わせが次に定める事項に該当すると判断する場合は、本サービスの対象外として取り扱うことができるものとします。

- ① 開発やカスタマイズに関する内容
- ② 当社構築環境など、お客様環境に特化した内容（プラン S は除く）
- ③ オンプレミス環境
- ④ 本サービス対象外の製品との連携
- ⑤ Azure、Microsoft 365 のサービスに含まれないソフトウェア、ツール等
- ⑥ オペレーティングシステム、ミドルウェア
- ⑦ 不具合発生に伴う問題切り分けの結果、お客様環境の問題だった場合の今後の対応
- ⑧ 不具合解消後の根本原因調査
- ⑨ マイクロソフトのライセンス規約その他利用条件に違反する運用に関する内容
- ⑩ マイクロソフトが非推奨としている運用方法に関する内容
- ⑪ その他、マイクロソフトによるサポートの対象外とされている内容

第6条 お客様の責任

1. お客様は、当社による本サービスの円滑な提供のため、当社との連絡の手段（契約プランに応じ、メール、電話、Web 会議ツール）を用意するものとします。
2. お客様は、問い合わせに当たり当社から情報提供の依頼があった場合、正当な理由なくこれを拒否することはできないものとします。
3. お客様は、問い合わせ担当者の変更があった場合、速やかに当社サポート窓口へ担当者変更の依頼を行うものとします。
4. お客様において前各項に定める条件が遵守されていない場合、当社より本サービスの提供ができない場合があることをお客様は了承されるものとします。

第7条 当社の責任範囲

1. 当社は、本規約及び本サービス利用契約に定める範囲で本サービスをお客様に対して提供します。
2. 当社は、本サービスの提供により、お客様の問題が解消されること、およびお客様からの問い合わせに対する完全な回答を提供することを保証するものではありません。

第8条 利用期間及びサポート内容

1. 本サービスの利用期間及びサポートの具体的内容は、本サービス利用契約で別途合意しない限り、表 1 および表 2 に定める通りとします。なお、同表において、初動対応時間とは、お客様からの問い合わせが起票されてから、当社がお客様に対して初回の連

絡をするまでの営業時間を指します。

2. 本規約は、本サービスに関する当社の努力義務を定めるものであって、当社は、表 1 および表 2 の記載事項を含め、本規約の記載事項を達成できない場合であっても、利用料金の返金、支払免除、損害・損失の補償その他の特別な対応をお客様にお約束するものではありません。

表 1 : AZPower Power Support Plus for Azure サポート内容

項目	プラン A	プラン B	プラン C	プラン S
利用料 課金状況確認	○	○	○	○
障害対応	○	○	○	○
マイクロソフトへの 問い合わせ代行	○	○	○	○
利用方法に関する 一般的な相談	×	5 件/月	5 件/月	個別契約
当社構築環境に関する 相談	×	×	×	個別契約
目標初動対応時間	8 営業時間	8 営業時間	4 営業時間	個別契約
利用期間	無期限	1 ~ 12 か月間	1 年間	個別契約
サポート方法	メール	メール	メール	個別契約

表 2 : AZPower Power Support Plus for Microsoft 365 サポート内容

項目	プラン A	プラン C	プラン S
利用料確認	○	○	○
障害対応	○	○	○
マイクロソフトへの 問い合わせ代行	○	○	○
利用方法に関する 一般的な相談	×	5 件/月	個別契約
当社設定環境に関する 相談	×	×	個別契約
目標初動対応時間	8 営業時間	4 営業時間	個別契約
利用期間	無制限	1 年間	個別契約
サポート方法	メール	メール	個別契約