

Office 365 お申し込みにあたってのご確認事項

1. 主なご利用環境について

Office 365は、下記の環境で動作を確認しております。下記以外の環境でご利用の場合、動作や表示に不具合が発生する可能性があります。

■ オペレーティング システム

Windows 10
Windows 8 / 8.1
Windows 7 SP1
Mac OS X 10.10 以上

■ ブラウザ

Microsoft Edge 最新バージョン
Internet Explorer 最新バージョン
Safari / Chrome 最新バージョン
Firefox 最新バージョン

■ Officeクライアント

Office 365 ProPlus / Office 365 Business
Office 2016 / Office 2013 SP1
Office 2016 for Mac

※ 2017年10月現在の内容です。システム要件は、予告なく変更される場合があります。一部内容を抜粋しておりますので、詳細・最新の要件については下記URLをご確認ください。

Office 365 <http://technet.microsoft.com/ja-jp/library/office-365-system-requirements.aspx>
Microsoft Intune <http://technet.microsoft.com/ja-jp/library/dn646950.aspx>

※マイクロソフトのサポートライフサイクルに準じたサービス/バックの適用が必要です。<http://support.microsoft.com/find-solutions/more/?ln=ja>

※Office 365を最適な状態でご利用いただくためには最新バージョンのブラウザをご利用ください。

※eValue Air ワークフロー&ドキュメント管理については「eValue Air リリースノート、動作環境」をご確認ください。<https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/office365>

※ドメインサービス・Webサービスについては「動作環境・注意事項」をご確認ください。<http://dw.alpha-prm.jp>

2. お申し込み時の主なご注意

- お申し込みは、法人(事業者)のお客様に限らせていただきます。個人でのお申し込みはできません。
- ご契約後のサービス利用に必要な情報をお客様が指定されたE-mailアドレスへ送付いたします。送付先に対してお電話にてE-mailの受信確認を行わせていただきます。
- 本サービスの最低利用期間は利用開始日の属する月の1日より12ヶ月間となります。
- 最低利用期間に満たないサービスの全解約に対して、最低利用期間に満たない期間の利用料金の25%を請求させていただきます。
- 本サービスの利用料金は、各サービスの利用開始月および更新月における提供価格がそれぞれ1年間適用されます。
- 本サービスの利用料金は、利用開始日の当日より発生いたします。本サービスのユーザー数を追加する場合もご利用開始日の当日より利用料金が発生しますが、サブスクリプションを追加する場合はご利用開始日の翌日から利用料金が発生いたします。
- サービス削除、ユーザー削除、オプション削除および解約の締日は下記の通りです。締日以降にお申し込みいただいた場合、翌月末の処理となります。また、すでにお支払いいただいた利用料金の払い戻しは行わない事をご了承ください。
 - ・サービス削除/ユーザー削除/オプション削除 : 毎月25日(※削除キャンセルを含む)
 - ・解約 : 毎月20日

3. 既存環境についての主なご注意

- 既存環境のメールや予定・連絡先などのデータを移行される場合、お客様ご自身による、または当社による移行作業が必要になります。データによってはそのまま移行できない可能性がありますので、ご契約前にご確認ください。
- オプションメニューのWebサービスをご契約いただき既存環境のホームページを移行される場合、お客様ご自身または当社による移行作業が必要となります。既存環境でご利用の問合せフォームやデータベースなどはそのまま動作しない可能性がありますので、ご契約前にご確認ください。
- 他社サービスや自社で利用しているドメインを移行する際、下記のいずれかに対応できない場合はドメインの移行ができない事をご了承ください。
 - ・移行前のサービスで、マイクロソフト社が指定するレコードがDNSに登録できること
 - ・移行前のサービスから、DNSに登録されているレコード情報を提供してもらうこと

4. ご利用上の主な制限事項

- SLAに定められたサービスクレジットは、マイクロソフト社の判断により適用されます。お客様は当社に対しサービスクレジットの請求を行うものとします。
- 本サービスの問合せ窓口は、日本国内から発信された日本語での問合せに対してのみ行うものとします。Office 365障害・操作については管理者以外からの問い合わせに関してお答えしかねますのでご注意ください。Office操作サポートが含まれるプランをご契約の場合、問い合わせは管理者に限定されません。
- 実務担当者・問い合わせ担当者の変更は当社「お客様マイページ」にて行うものとします。
- 本サービスは、お客様がご利用のライセンス中弊社よりご購入頂いているライセンスの割合に応じてお問い合わせをお受けするものとします。

5. ご提供機能についての主なご注意

- サービスを継続的に提供する上で本サービスおよびソフトウェアの機能を変更し、オンラインサービスの新しいバージョンをリリースすることがあります。更新により、以前は利用可能であった一部の機能が変更または利用できなくなる場合があります。

6. ドメインサービスについて

- 個人事業主(屋号)でお申し込みの場合、ドメイン名の管理事業者に登録されるドメイン名の登録者情報は個人名となります。よって、申込書にご記入いただく「代表者氏名」で登録されます。
- ご利用中のドメイン名を移行される場合、弊社にてドメイン名の移管申請を行いますが、現在の管理組織(もしくは管理者)の承認が必要になりますので、事前にお客様よりお伝えください。
- お客様のドメインを本サービスで利用する場合は、マイクロソフト社が指定するレコードをお客様のドメインを管理するDNSに登録し、マイクロソフトにて認証を行う必要があります。

7. 禁止事項について

- 迷惑メールの配信、アダルト系コンテンツの掲載など、『たよれーる Office365 契約条項』の第10条「契約者の禁止事項」に該当するご利用方法が見受けられた場合、サービスの提供を停止させていただきます。

たよれーる Office 365 サポートのご案内

【対象】

- ① Office365サービス単体及びスイートメニュー（ご契約中のサービスに限ります）
- ② 対象サービスと対象クライアントアプリケーション、ブラウザ

対象サービス	対象アプリケーション	対象ブラウザ
Exchange Online	Outlook 2016 Office 365 ProPlusに含まれるOutlook Outlook Web App Outlook 2016 for Mac	Microsoft Edge 最新バージョン Internet Explorer 最新バージョン ※1 Safari / Chrome 最新バージョン Firefox 最新バージョン
Skype for Business Online	Skype for Business 2016 Office 365 ProPlusに含まれるSkype for Business Skype for Business Basic Skype for Business Web App ※2	
SharePoint Online ※3		
Microsoft Intune ※4		Internet Explorer 最新バージョン ※1 Chrome 最新バージョン Firefox 最新バージョン
Office 365 ProPlus	Office 365 ProPlusに含まれるWord、Excel、Outlook、PowerPoint、Access	
Office 365 Business	Office 365 Businessに含まれるWord、Excel、Outlook、PowerPoint、Access	

※1: Office 365を最適な状態でご利用いただくためには最新バージョンのブラウザをご利用ください。

※2: Internet Explorer / Firefoxをご利用ください。

※3: SharePoint Onlineの大塚商会オリジナルテンプレートは、Windows環境のInternet Explorerのみサポートとなります。

※4: Microsoft Intuneのサポート要件に準じます。<http://technet.microsoft.com/ja-jp/library/dn646950.aspx>

【契約単位または条件等】

- ① 情報システム担当者がいることを本サービス提供の条件とします。
- ② クライアントがインターネット接続されている環境であることを本サービス提供の条件とします。
- ③ 本サービスについてはオンサイト対応によるサポートは含まれておりません。

【サービス内容】

- ① 受付サービス
たよれーるコンタクトセンターにて、問い合わせをお受けいたします。問い合わせ方法は、フリーダイヤル、E-Mailおよび問い合わせフォームとなります。問い合わせ先については、別途ご案内いたします。
- ② 技術問い合わせサービス
たよれーるコンタクトセンターにてご契約対象サービスの管理画面操作とクライアント動作に関する技術支援を行います。
ただし、クライアントに関する技術問い合わせの範囲は、各オンラインサービスに接続されている状態の動作および機能に限定します。
- ③ 障害切り分けサービス
たよれーるコンタクトセンターにてオンラインサービスへの接続の障害切り分けをお受けいたします。
障害切り分けに際し、お客様の問い合わせ担当者との電話、E-Mail、クライアントアプリケーションへのインターネット経由リモート接続を利用します。
障害切り分けの範囲は下記になります。
 - ・ 障害の原因がお客様環境のハードウェア、ネットワークインフラ環境、または他のアプリケーションソフトの問題であった場合には、その原因の切り分けまでとなります。
 - ・ 障害の原因がマイクロソフト社のオンラインサービスの問題であった場合には、その原因の切り分けまでとなります。
- ④ 契約関連問い合わせサービス
たよれーるOffice365契約に関する問い合わせをお受けします。

【電話受付／対応時間】

- ① 技術的なお問い合わせ
 - ・月～金 9:00～19:00（弊社休業日は除く）
 - ・土日・祝祭日 9:00～17:15（12:00～13:00は除く）
 - ・eValue Air ワークフロー&ドキュメント管理電話受付 月～金 9:00～17:15（弊社休業日は除く）
- ② 契約内容や課金に関わるお問い合わせ
 - ・月～金 9:00～18:00（弊社休業日は除く）
- ③ E-Mail、問い合わせフォームは24時間受け付けますが対応は電話受付時間に準じます。

【サービス内容に関する注意事項】

- ① 本サービスはマイクロソフト社提供のOffice 365の管理機能およびクライアントアプリケーションの機能として提供している中で、弊社が定める範囲までがサポートの対象となります。
また、サービスの不具合や障害に関しましては、マイクロソフト社に準拠した範囲までをサポート対象とさせていただきます。
- ② 問い合わせおよび障害の内容により、メーカー等に支援をいただくこともあります。その場合、時間をいただくことがあります。
- ③ メーカー側でサービスに追加の機能を提供する場合があります。契約時に実装されていない機能の追加に関しては、弊社側のサポート体制が整い次第、提供させていただく場合があります。
- ④ ご契約のOffice 365サービスの契約アカウント情報は、お客様にて管理していただきます。
- ⑤ 障害切り分けに利用するリモート接続機能は、インターネットを経由し提供するサービスのためお客様のインターネットご利用環境やサービス混雑状況によっては、等しくご提供できない場合があります。
- ⑥ 以下の項目は本サービスの対象外となります。
 - ・日本語以外の言語環境に関する問い合わせ
 - ・日本国外の環境に起因した問い合わせ
 - ・正式リリース前の機能など、マイクロソフト社がサポートしない利用環境に関する問い合わせ
 - ・マイクロソフト社以外のベンダーが提供している連携サービスに関する問い合わせ
 - ・言語、開発、コンサルティングに関する問い合わせ（ドキュメント提出を含む）
 - ・対象クライアントアプリケーション以外のアプリケーションの問い合わせ（サポートが終了した過去のバージョンを含む）
 - ・他社導入サーバ、クライアント、Webカメラ等の周辺機器との連携に関わる問い合わせ
 - ・スマートフォンやタブレットコンピューターなどの携帯端末固有の機能に関する問い合わせ（機器メーカーに依存するため）
 - ・他社プロバイダのドメイン登録設定に関する問い合わせ
 - ・お客様の運用ポリシーに即したお問い合わせ（例えば、稼働環境に応じた各種設定および設定変更など）
 - ・お客様がクライアントで実施したアプリケーション（Office 365 ProPlusなど）のインストール・アンインストール作業により生じた障害に関する問い合わせ（お客様の環境に依存するため）
 - ・環境設定、アカウント設定、お客様のデータ移行、既存環境からの移行などの実作業に関する問い合わせ
- ⑦ お客様の代理でお客様の管理サイトにログインし、必要な操作をする場合があります。

【対象サービス毎の注意事項】

- ① Exchange Online
 - ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - －当社技術者が設定していない、Office365ポータル側で行うディレクトリ移行やフェデレーション機能に関する内容
 - －ADFSやディレクトリ同期サーバ自体に関する内容
 - －同期されてきたユーザー情報やユーザー管理に関する内容
- ② Skype for Business Online
 - ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - －外部メッセージングサービスとのフェデレーション設定に関する問い合わせ
 - －ボイス機能に関する問い合わせ
- ③ SharePoint Online
 - ・問い合わせ対応の範囲は以下となります。
 - －SharePoint Onlineにおけるコンテンツ作成、利用手法に関する操作のお問い合わせに対する回答
 - －SharePoint Onlineにおけるポータルおよびサーバに関する操作のお問い合わせに対する回答
 - ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - －標準機能以外のWebパーツ利用手法やカスタマイズに関する問い合わせ
 - －外部のデータに接続し、連携してデータ操作を行う機能の設定、操作方法に関する問い合わせ
 - －Office 365アップデートに伴う、大塚商会オリジナルテンプレートの修正や適用、環境のデータ移行

-
- ④ Office 365 ProPlus / Office 365 Business
- ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - Office のレジストリエディタやシステム構成ユーティリティを使用したレジストリおよび環境設定ファイルの修正
 - VBA、マクロ、Officeテンプレートのカスタマイズ、PowerPointプレゼン資料・Accessデータベースの作成指導
 - Outlookフォームデザインの作成、Microsoft Exchange Server環境全般
(パブリックフォルダ/グローバルアドレス一覧など)
 - ソフトウェアやドライバ、サービスパックのインストール等環境を大幅に変えるおそれのある操作
 - Hotmailなどのオンラインサービス・コンテンツ、メーカー固有のアドインの操作
 - Office for iPad / iPhoneの操作
- ⑤ Microsoft Intune
- ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - お客様環境に応じたサービス導入のコンサルティング・設定にかかる内容
 - お客様のポリシー要件に応じた最適ポリシー値の提示
 - Microsoft Intuneと連携する他システム(例：オンプレミスExchangeシステム・他社契約のExchange Onlineシステム・SCCMシステム)に関する問い合わせ
 - 下記の情報提供・技術支援
 - ・配布するソフトウェアに関する内容
 - ・Windows RTアプリ(ストアアプリ)・iOSアプリ・Androidアプリ・Windows Phoneアプリのサイドローディングに関する内容
 - ・個々の更新プログラムに関する内容
 - ・Microsoft社以外の更新プログラムのアップロード・展開に関する内容
 - ・個々のマルウェア(ウイルス・トロイの木馬などの不正プログラム)に関する内容
 - ・マルウェア感染後の手動駆除方法に関する内容
 - ・他社マルウェア対策製品との混在利用環境に関する内容
 - ・スマートフォンやタブレットコンピューターなどの携帯端末固有の機能に関する内容
 - ・オンプレミスExchange・他社契約のExchange Onlineに関する内容
 - ・Androidデバイスでは機種・メーカー毎に仕様・動作が異なるため、Androidデバイスの個々の技術仕様については、各デバイス提供元のメーカーにご確認ください。
 - ・マルウェアの誤検出が発生した場合、検体プログラムの提出はお客様からMicrosoft社に直接行っていただく場合があります。
- ⑥ eValue Air ワークフロー&ドキュメント管理
- ・下記内容についてはサポート対象外となります。
 - お客様環境に応じたサービス導入のコンサルティング・設定にかかる内容
 - お客様の業務フローに応じた設定にかかる内容
 - サンプルを含む、テンプレートのカスタマイズ
 - その他、お客様業務要件に応じた設定
 - ・eValue Airワークフローについては「eValue Air リリースノート、動作環境」をご確認ください。
 - <https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/office365>
- ⑦ らくらくOffice365運用代行サービス STD / Lite
- ・主な運用代行対応の範囲は以下となります。
 - Office365の設定環境変更を伴わないユーザー追加変更削除、およびサブスクリプション割り当て作業。
 - ご利用状況レポートをご希望の場合、提供します。
 - ・らくらくOffice365運用代行サービス 契約条項補足の別紙があります。記載の内容をご確認ください。
 - ・らくらくOffice365運用代行サービス STD / Lite は「らくらくOffice365運用代行リリースノート」をご確認ください。
 - <https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/office365>
- ⑧ Windows OSが含まれるプラン (Microsoft 365 Businessなど)
- Windows OS が含まれるプランをご契約の場合、そのOSに対するサポートは、当社のたよれーる保守サービス契約が別途必要となります。

【ご契約時の注意事項】

- ① 他のだよれーる保守メニューと混在する場合、サービス提供は該当メニューの範囲になります。
- ② たよれーる Office 365 の一部のサービスにおいて、別途サポート範囲及び制限を設定する場合があります。その場合、当該サービスのサポート範囲は別途設定された範囲に準じます。