

ntt.com



# Office 365 保守対応範囲

NTTコミュニケーションズ株式会社

Transform your business, transcend expectations with our technologically advanced solutions.

Copyright © NTT Communications Corporation. All rights reserved.

# ■ 目次

1. 保守対応範囲
2. 問合せ窓口（サポートデスク）の対応範囲
  2. 1 問合せ窓口の対応範囲①
  2. 2 問合せ窓口の対応範囲②
  2. 3 問合せ窓口の対応範囲③ Windows製品対応範囲
3. 故障・障害の問合せ窓口のご利用方法
4. 技術的な問合せ窓口のご利用方法

補足 1. 故障・障害の定義

補足 2. 標準的な一次切り分け対応方法の例

補足 3. サービス別 問合せ窓口 対応範囲例

# 1. 保守対応範囲

- Office 365に関する保守で提供する範囲として、Office 365に関する「故障・障害のお問合せ」と「技術的なお問合せ」の窓口（サポートデスク）をご提供します。
  1. Office 365 に関する故障・障害の問合せ窓口
  2. Office 365 に関する技術的な問合せ窓口
- 以降本書では、上記窓口でご対応可能な範囲と、ご対応できない範囲（お客様にて実施して頂く範囲）について記載します。
- 問合せ窓口（サポートデスク）にお問合せ頂く「お客様IT管理者」様は本書をご一読頂けますようお願い致します。
- 問合せ窓口（サポートデスク）の連絡先につきましては、Office 365開通時に別途お送りしている開通案内をご参照下さい。

## 2. 問合せ窓口（サポートデスク）の対応範囲（1）

- 問合せ窓口では、お客様がご契約されたOffice 365製品の不具合について、お客様のお問合せを受け付けて、お客様への回答を実施します。
- 問合せ窓口では、お客様が既に利用段階（サービスイン後の通常運用）であり、その利用段階で生じたお問合せへの回答を実施します。
- Office クライアント製品の対応範囲について。
  - 対応可能範囲はメインストリームサポート対象製品のみとなります。Microsoft社により公開されている「Microsoftライフサイクルポリシー」をご覧ください。
  - ProPlus等のクライアント製品を含むプランをご利用の場合はクライアント製品自体のお問合せに対応可能です。それ以外のプランをご利用の場合は、クライアント製品からOffice 365クラウド側サービスへのアクセス不具合のお問合せは対応範囲内ですが、それ以外（クライアント製品自体）のお問合せは対応範囲外となります。

## 2. 問合せ窓口（サポートデスク）の対応範囲（2）

- Office 365 関連アプリの対応範囲について。
  - Microsoft、Apple、Googleの各社が提供するストアからダウンロード可能なMicrosoft製アプリであることが対応範囲の前提となります。
  - アプリ製品そのものの利用方法や不具合に関するお問い合わせは、アプリ上に示された問合せ先へお問い合わせください。
  - 弊社問合せ窓口では、アプリからOffice 365 クラウド側サービスへのアクセス不具合のお問合せは対応範囲内ですが、それ以外（クライアント製品自体）のお問合せは対応範囲外となります。
- 対応範囲外のお問合せを頂いた場合は、その旨を回答させて頂くと共に、これまでの対応履歴・MS社既知公開情報等に情報があつた場合、ベストエフォートの範囲での回答とさせていただきます。（ベストエフォートの為、有効な回答ができない場合があることをご了承下さい。）
- 対応範囲外となるお客様導入中・移行中と、対応範囲内となる利用段階の基準を次ページ「**2. 1 問合せ窓口の対応範囲①**」に示します。
- その他、対応範囲内外の基準について、次々ページ「**2. 2 問合せ窓口の対応範囲②**」に示します。

## 2. 問合せ窓口（サポートデスク）の対応範囲（3）

- 問合せ窓口では、以下の条件の下、保守を提供いたします。以下の条件が未達の場合、保守は提供できませんのでご注意ください。
  - 構築が完了されていること。
  - お客様運用段階において、追加構築・作業が発生した際、構築ベンダが対応すること。

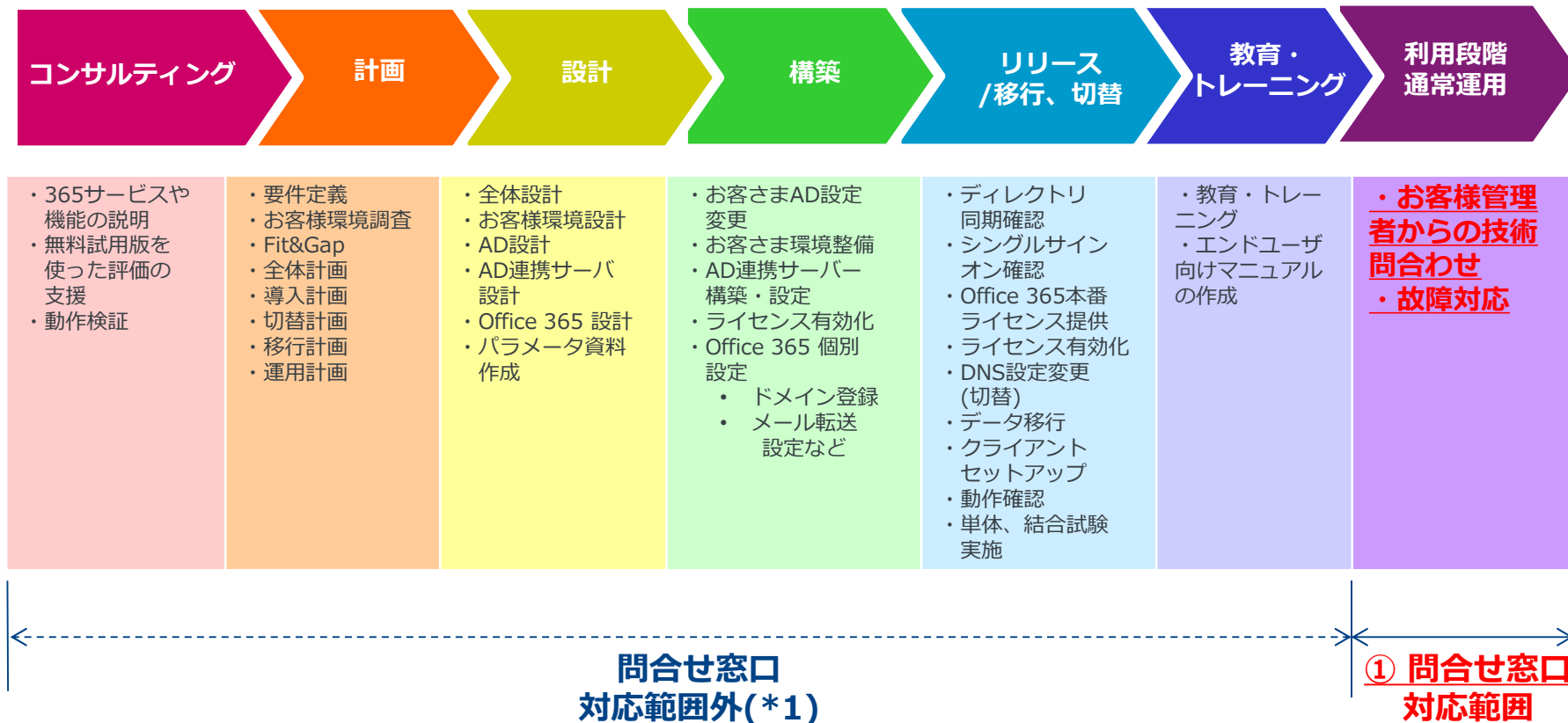
特定のプランにおいては、以下の条件も追加になります。

- 構築ベンダが運用保守を提供し、一時切り分けが可能であること。

- お客様導入中や移行中に生じたお問合せ、Microsoft社のサポートしていない製品・機能に関するお問合せ（保守対象になっていないもの）等に関するお問合せ、コンサルティングやSEソリューションに該当する対応は、問合せ窓口の対応範囲外となります。

## 2. 1 問合せ窓口の対応範囲①

Office365の問合せ窓口では、以下の①（赤字下線）の業務を行っています。



(注釈)

(\*1) 問合せ窓口としては対応しておりませんが、個別にご要望をお伺いし、営業担当からご提案することは可能です。

## 2. 2 問合せ窓口の対応範囲②

- Office365問合せ窓口の対応範囲は、Microsoft社CSP向けプレミアム契約の無償サポート範囲（一般向け非公開）に準じております。詳細については、本資料をご参照ください。
- Microsoft社のサポートしていないものに関しては、これまでの対応履歴等からのベストエフォートでの回答になります。
- 問合せ窓口で対応する内容については「補足3. サービス別 問合せ窓口 対応範囲例」をご参考下さい。
- 対応範囲外とさせて頂く場合がある問合せの例を以下に示します。

- ・現象・動作の一次切り分け
- ・問題・障害復旧後の原因調査
- ・製品仕様、仕様上の既定動作の確認
- ・製品の使用方法・使用手順
- ・製品の導入、移行
- ・製品を利用した運用方法の構築・提案、運用支援
  - 希望する運用の実現方法
  - 不正アクセスを調査するためのログ提出依頼
  - テナント管理者に代わり設定内容を確認すること、設定を行う事
  - テナント管理者に代わりメッセージ追跡ログより配信状況を確認すること
- ・性能改善・チューニング
- ・お客様環境に依存する現象・動作
  - 社内ネットワークのみで発生する事象
  - 特定のPCでのみ発生する事象
- ・再現条件・再現手順が不明確な事象

- ・サポート対象外ソフトやアプリの対応、サードパーティ製ソフトへの対応
  - Office365のサポート外ブラウザでの事象
  - Office365の対応終了したバージョンでの事象
  - サポート対象のバージョンとサポート終了バージョンOfficeの混在環境における事象
- ・カスタマイズ・開発した対象で発生する事象
  - カスタマイズが含まれるSharePointサイトでの事象
  - SharePoint DesignerやInfoPathを使用したサイトでの事象
  - 独自プログラムからOffice365のAPIを使用した際の事象
  - PowerShellスクリプトの記述方法
- ・独自ドメイン登録の設定方法
- ・Office 365テナント間の移行、統合
- ・ExpressRouteに関する切り分け調査

## 2. 3 問合せ窓口の対応範囲③ Windows製品対応範囲

Windows製品各エディションとMicrosoft 365に含まれるWindows製品のお問合せについて、対応範囲は以下ようになります。

- Windows製品に関する問合せ窓口の対応範囲は、「Office クライアント製品の対応範囲」と同様、クラウド側サービスの不具合が対応範囲となります。
- 「Windows製品からクラウド側サービスへのアクセス不具合のお問合せ」は対応範囲内ですが、「Windows製品自体の不具合のお問合せ」「Windows製品全般の技術的なお問合せ」は対応範囲外となります。

※Windows製品からクラウド側サービスへアクセスするのは主に以下の場合です。

以下で不具合が発生し、原因が「お客様環境・PC自体」「Windows製品」にないことが明らかで、クラウド側に原因がある場合、問合せ窓口の対応範囲となります。

- Windowsからクラウド側サービスへアクセスする例

- ・ 初回及び定期的なライセンスのアクティベーション
- ・ Windows展開時、クラウド側に作成されたポリシーやパッケージのダウンロード

- 不具合の原因箇所の切り分けはお客様にて実施をお願い致します。原因箇所がお客様環境、PC自体、Windows製品等に無いことをご確認の上、クラウド側サービスの不具合をお問合せ下さい。

## 2. 3 問合せ窓口の対応範囲③ Windows製品対応範囲

- Windows VDAについては「VDAの利用方法を含めたVDA全般のお問合せ」「Azureや3rdパーティのホスティング基盤に展開されたWindows製品全般&ホスティング基盤全般」に関するお問合せを対応範囲外とさせていただきます。アクティベーションの失敗等、クラウド側サービスの不具合が対応範囲となります。
- その他、問合せ窓口で対応対象とする例、対応範囲外とする例については「**補足3. サービス別 問合せ窓口 対応範囲例**」をご参考下さい。

### 3. 故障・障害の問合せ窓口のご利用方法

- 故障・障害の問合せ窓口とは、故障・障害の定義（「補足1. 故障・障害の定義」参照）に該当する問題が発生した際の緊急連絡先窓口です。
- 故障・障害の問合せ窓口へは、お客様IT管理者よりお問合せ下さい。
- お問合せが故障・障害の定義に該当しない場合は、優先体制を取らず、技術的な問合せ窓口へのお問合せとして対応させて頂く場合があります。
- 故障・障害の問合せ窓口で受け付けたお問合せは、以下の条件のいずれかを満たした際にクローズとさせて頂きます。
  - 故障・障害（サービス断）が発生していないことを確認
  - 故障・障害の原因が不明なままであっても、サービス断の状態が回避されたことを確認（回避策の提示・適用による回避を含む）
- 以下につきましては、故障・障害の問合せ窓口では対応いたしません。サービス断が回復した後の追加のお問合せ等は、必要に応じて技術的な問合せ窓口で別途のお問合せとして受付・対応させていただきます。
  - 故障・障害インシデントの内容に伴う付随的なお問合せへの対応
  - 故障・障害インシデントのクローズ後、お問合せの継続が必要な場合

## 4. 技術的な問合せ窓口のご利用方法

- 技術的な問合せ窓口は、Office 365を実際にご利用いただいている上で、サービス断を伴わない問題点が発生した時に問合せを行うための窓口です。
- 技術的な問合せ窓口へは、お客様IT管理者よりお問合せ下さい。当窓口は、お客様のエンドユーザーの直接的な質問対応窓口としてはご利用いただけません。お客様のエンドユーザーからのお問合せは、いったんお客様社内で取りまとめ、ご対応下さい。
- お問合せ頂く前に、必ずお客様にて事象の一次切り分け（「補足：標準的な一次切り分け対応方法の例」参照）を実施頂き、Office 365に原因がある事象か等をご確認願います。
- お問合せの際は、事象の詳細、一次切り分けの結果や、判明している回避策、環境情報、事象の画面スクリーンショット等を窓口へご提供頂けますよう、お客様の可能な範囲で事前に準備をお願い致します。
- お問合せ内容に関するMicrosoft社によるクラウド側の調査と同時に、連動してお客様IT管理者様にお客様ローカル環境の確認を依頼させていただく場合があります。当窓口は、この連携についてお客様とMicrosoft社の情報のやりとり等をご支援します。

## 補足 1. 故障・障害の定義

- お客様環境固有の問題ではなく、クラウド側のサービスがある時点から突然利用不可能（サービス断）になっており、現在もサービス断が継続中の状態である。
- ユーザー固有の問題ではなく、複数のユーザーにてサービス断が発生している。
- 標準的な対応方法（※「補足 2. 標準的な一次切り分け対応方法の例」参照）を行ってもサービス断の状態が解決されない。

## 補足 2. 標準的な一次切り分け対応方法の例

### ■ 標準的な対応方法、一次切り分け方法

- 発生する現象が、固有のクライアント・複数クライアントで起こる問題か、固有のユーザ（アカウント）・複数ユーザで発生する事象か、確認する。（環境・ユーザ固有の切り分け）
- お客様社内ネットワークに接続したクライアントで事象が発生した場合、社外ネットワークに接続したクライアントで同じ事象が発生するか確認する。（お客様ネットワーク起因の事象か）
- ログイン不可・メール送受信できない場合等、オンライン版のOffice 365（OWA）でログイン・メール送受信を試す。（環境起因の事象か）

### ■ Outlook上のサービス断状態の標準的な対応方法

- プロファイルを新規作成し、接続を試みる。

### ■ ブラウザ上のサービスのサービス断状態の標準的な対応方法

- Internet Explorer 以外のブラウザで動作を試みる。

### ■ Skype for Businessのサービス断状態の標準的な対応方法

- 正常動作しているPC上のSkype for Businessクライアントでの、サービス断状態のユーザーの接続を試みる。成功する場合はPC固有の現象と判断できる。

### 補足3. サービス別 問合せ窓口 対応範囲例

サービス別に問合せ窓口の対応範囲、注意事項、具体例を以下に示します。

大項目	サービス名	Microsoft サポート対象	NTTCom 保守対応対象			NTTCom 保守対応対象外
			故障	技術問い合わせ	具体例	具体例
Office 365	Exchange Online	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部もしくは社内全員がExchange Onlineとの接続エラーが発生している</li> <li>ロストメールを調査してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EWSでの開発方法・仕様確認</li> <li>運用設計</li> <li>ドメインの取得・移転方法</li> <li>お客様DNSの設定手順</li> <li>オンプレミスのExchange Serverとのハイブリッド構成全般</li> </ul>
	Exchange Online Advanced Threat Protection	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>Safe Attachmentsが機能していない。</li> <li>Safe Linksが機能していない。</li> <li>URL トレースが機能していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レポート作成のやり方を教えてほしい。</li> <li>未知のウイルスやマルウェアによりブロックされたメッセージの内容について教えてほしい。</li> <li>運用設計</li> </ul>
	SharePoint Online	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>不具合の原因と改善方法調査</li> <li>ドキュメントライブラリよりエクスプローラビューが開かない</li> <li>外部ユーザーの招待が出来ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クライアント用APIのサンプルコードの提供依頼</li> <li>サンプルのサイトテンプレートが欲しい</li> <li>オンプレミスのSharePoint Serverとのシステム連携</li> </ul>
	OneDrive for Business	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブラウザで確認したところ、これまで同期されていたOneDrive for BusinessのWebサイトが表示されなくなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OneDrive for Businessをファイルサーバとして利用したいので、構成の方法を教えてください。</li> </ul>
	Skype for Business Online	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部のユーザーでSkype Web会議で画像が表示されない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入にあたっての帯域についてアドバイスが欲しい</li> <li>オンプレミスやSaaSで提供されるPBXとのシステム連携全般</li> </ul>
	Skype for Business Online 電話会議	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outlookの会議出席依頼からSkype会議を開催できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルアウト時の通話料について教えてください。</li> <li>各国のダイヤルイン番号を教えてください。</li> <li>ダイヤルイン操作手順を教えてください。</li> </ul>
	Skype for Business Online 電話システム	○	× (お客様導入ベンダによる保守 対応。当社からの保守なし。)	× (お客様導入ベンダによる保守対 応。当社からの保守なし。)	※当社からの保守はありません。お客様導入ベンダにて保守対応を実施いただきます。	※当社からの保守はありません。お客様導入ベンダにて保守対応を実施いただきます。
	Yammer Enterprise	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yammerサイトへのドキュメントのアップロードが失敗するようになった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作方法、利用方法など教えてください。</li> <li>Yammer Basicからの移行について教えてください。</li> </ul>
	MyAnalytics	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析結果が表示されない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析結果の対策方法を教えてください。</li> <li>Outlookへのアドオンのインストール方法・設定を教えてください。</li> </ul>
	Power BI ※Power BIの無料版は対応範囲外となります。	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>構築済みのPowerBIサイトがメンテナンスを実施していないのに関わらず利用できなくなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作方法を教えてください。</li> <li>構築中のPowerBIサイトの技術支援をしてほしい。</li> <li>PowerBI無料版の利用方法を教えてください。(無料版のお問合せ全般)</li> </ul>
	Project Online	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>構築済みのProjectサイトがメンテナンスを実施していないのに関わらず利用できなくなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作方法を教えてください。</li> <li>構築中のProject Onlineの技術支援をしてほしい。</li> </ul>
Microsoft Intune	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>展開済みの証明書プロファイルを利用して、一部のユーザーがリソースにアクセスできない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>証明書プロファイルのデバイス展開の方法を教えてください。</li> <li>SCCMとの連携方法を教えてください。</li> </ul>	

大項目	サービス名	Microsoft サポート対象	NTTCom 保守対応対象			NTTCom 保守対応対象外
			故障	技術問い合わせ	具体例	具体例
Microsoft 365	Windows 10 Enterprise E3	○	△ (クラウド側サービスの不具合のみ対応)	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Azure ADに参加しているが、ポータルに表示されない。</li> <li>・アクティベーション可能台数（5台まで）の条件内にもかかわらず、アクティベーションエラーとなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトウェアアシユアランスで提供される特典による製品（プランニング サービス、Microsoft Desktop Optimization (MDOP)、Windows Virtual Desktop Access Rights、Windows-To-Go Rights、Windows Roaming Use Rights、Windows Thin PC、Windows RT Companion VDA Rights など）の操作・設定全般</li> <li>・ソフトウェアアシユアランスで提供される特典に含まれるトレーニングの提供全般</li> <li>・Windows 10の導入・展開に関する問い合わせ全般(Windows AutoPilot含む)</li> <li>・Windows 10 Proへのアップグレードに関する問い合わせ全般</li> <li>・Windows 10に生じたブルースクリーンやイベントログのエラーに関する問い合わせ全般</li> <li>・オンプレミスActive Directoryに関する問い合わせ全般（AD連携サービスをご提供のお客様はAD上のオブジェクト等の一部問い合わせは対応可能）</li> </ul>
	Windows 10 Enterprise E3 VDA	○	△ (クラウド側サービスの不具合のみ対応)	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Azure ADに参加しているが、ポータルに表示されない。</li> <li>・アクティベーション可能台数（5台まで）の条件内にもかかわらず、アクティベーションエラーとなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトウェアアシユアランスで提供される特典による製品（プランニング サービス、Microsoft Desktop Optimization (MDOP)、Windows Virtual Desktop Access Rights、Windows-To-Go Rights、Windows Roaming Use Rights、Windows Thin PC、Windows RT Companion VDA Rights など）の操作・設定全般</li> <li>・ソフトウェアアシユアランスで提供される特典に含まれるトレーニングの提供全般</li> <li>・Windows 10の導入・展開に関する問い合わせ全般(Windows AutoPilot含む)</li> <li>・Windows 10 Proへのアップグレードに関する問い合わせ全般</li> <li>・Windows 10に生じたブルースクリーンやイベントログのエラーに関する問い合わせ全般</li> <li>・オンプレミスActive Directoryに関する問い合わせ全般（AD連携サービスをご提供のお客様はAD上のオブジェクト等の一部問い合わせは対応可能）</li> <li>・VDAライセンスに関する問い合わせ全般</li> <li>・Azureおよび3rdパーティのホスティング基盤に展開されたWindows 10クライアントに関する問い合わせ全般</li> </ul>
	Windows 10 Business	○	△ (クラウド側サービスの不具合のみ対応)	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Azure ADに参加しているが、ポータルに表示されない。</li> <li>・アクティベーション可能台数（5台まで）の条件内にもかかわらず、アクティベーションエラーとなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows 10の導入・展開に関する問い合わせ全般(Windows AutoPilot含む)</li> <li>・Windows 10 Proへのアップグレードに関する問い合わせ全般</li> <li>・Windows 10に生じたブルースクリーンやイベントログのエラーに関する問い合わせ全般</li> <li>・オンプレミスActive Directoryに関する問い合わせ全般（AD連携サービスをご提供のお客様はAD上のオブジェクト等の一部問い合わせは対応可能）</li> </ul>
Enterprise Mobility + Security (EMS)	Windows Server CAL	-	×	×		<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows Server CALに関する問い合わせ全般</li> </ul>
	Azure Active Directory Premium P1	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Azure Multi Factor Authenticationで多要素認証がSMSや電話コールバックが機能しない。</li> <li>・エンドユーザにMFAを有効化/無効化できない。</li> <li>・Azure ADと統合されたアプリ間のSSOが機能していない。</li> <li>・オンプレミスのActive Directoryのアカウント情報がAzure ADにAzure AD Connectで同期されない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Azureポータルにおける操作・設定に関する問い合わせ全般</li> <li>・Office 365以外のSaaSとの認証・認可の設定全般及びプロビジョニングに関する問い合わせ全般</li> <li>・MIMサーバーの操作・設定全般</li> <li>・Azure Active Directory Connect Healthの操作・設定全般</li> <li>・Cloud App Discoveryの操作・設定全般</li> <li>・Azure Multi Factor Authenticationの操作・設定全般</li> <li>・Azure AD Join/Windows Hello for Businessの操作・設定全般</li> <li>・オンプレミス Active Directory（ご契約頂いているAzure Active Directory以外のActive Directory）に関する問い合わせ全般。</li> </ul>
	Microsoft Intune	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポリシーが設定されているのに適用されない。</li> <li>・MDMが機能しない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Intuneで管理されるデバイス自体の管理</li> <li>・Intuneのポータルにおける操作・設定に関する問い合わせ全般</li> <li>・SCCMとのハイブリッド構成に関する問い合わせ全般</li> <li>・Intuneで管理されるデバイスへのポリシー展開</li> </ul>

大項目	サービス名	Microsoft サポート対象	NTTCom 保守対応対象			NTTCom 保守対応対象外
			故障	技術問い合わせ	具体例	具体例
	Azure Information Protection Premium P1	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・ドキュメント分類とその保護が機能しない。 ・Exchange OnlineやSharePoint Online等においてコンテンツ保護 (IRM) が機能しない。	・IRM機能の設定に関する問い合わせ全般 ・テナントにおけるライセンス付与に関する問い合わせ
	Microsoft Advanced Threat Analytics	○	○	×	・Advanced Threat Analyticsがポータルに表示されない。	・オンプレミス Active Directory (ご契約頂いているAzure Active Directory以外のActive Directory) に関する問い合わせ全般。
	Azure Active Directory Premium P2	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・Azure Multi Factor Authenticationで多要素認証がSMSや電話コールバックが機能しない。 ・エンドユーザにMFAを有効化/無効化できない。 ・Azure ADと統合されたアプリ間のSSOが機能していない。 ・オンプレミスのActive Directoryのアカウント情報がAzure ADにAzure AD Connectで同期されない。 ・Azure AD Privileged Identity Managementが機能しない。 ・Azure Active Directory上の脅威検出や侵害状況をポータルで確認できない。 ・脅威に対して、多要素認証を要求、パスワードリセットを要求、サインインをブロックする機能が発動しない。	・Azureポータルにおける操作・設定に関する問い合わせ全般 ・Office 365以外のSaaSとの認証・認可の設定全般及びプロビジョニングに関する問い合わせ全般 ・MIMサーバーの操作・設定全般 ・Azure Active Directory Connect Healthの操作・設定全般 ・Cloud App Discoveryの操作・設定全般 ・Azure Multi Factor Authenticationの操作・設定全般 ・Azure AD Join/Windows Hello for Businessの操作・設定全般 ・オンプレミス Active Directory (ご契約頂いているAzure Active Directory以外のActive Directory) に関する問い合わせ全般。
Suite等に含まれる機能	Office Delve	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・一部のユーザーで急に他のユーザーのプロファイルが表示できなくなった。 ・接続していたSharePointが切断された。	・Delveのプロファイル情報の編集方法を教えてほしい。 ・ユーザーをフォローする方法を教えてほしい。
	Office Sway	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・SwayからOneDrive上に保存されているファイルの参照が急にできなくなった。	・Swayを利用して資料を作成したい。操作方法を教えてください。
	Office 365 グループ	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・Outlook on the webで作成したOffice 365 グループヘユーザーを追加・削除ができなくなった。	・Office 365 グループと配布グループの違いを教えてください。
	Microsoft Stream	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・SharePoint Onlineで公開していたストリーミングが突如、サービス断により配信できなくなった。	・Microsoft Streamでチャンネルの作成方法を教えてください。 ・対応しているビデオ形式を教えてください。
	Microsoft Planner	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・Office 365 グループのサービス断により、Plannerにアクセスできなくなった。	・タスクの新規作成や整理、ファイルの共有の方法を教えてください。
	Microsoft StaffHub	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。(ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えて欲しい。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。
	Microsoft Teams	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。(ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えて欲しい。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。
	Microsoft Bookings	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。(ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えて欲しい。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。
	Microsoft Flow	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。(ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えて欲しい。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。
Microsoft PowerApps	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。(ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えて欲しい。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。	
Office 365 管理センター	Microsoft Online Portal Admin center	○	○	○	・ディレクトリ同期したユーザーが管理ポータルに表示されない。	・管理センターの利用方法を教えてください。 ・独自ドメインで利用を検討している。新規に取得したドメインの登録方法を教えてください。
AD連携サービス	AD連携サービス(ADFS, Azure AD Connect, Web Application Proxy)	-	○	○	※作業依頼書記載項目に限ります。 ・利用したいメールアドレスを追加したいので、ADFSのフェデレーションドメインを追加してほしい。 ・ADFSに実装済みの証明書の期限が切れるため、更新処理を実施したい。	・Office365以外のSaaSやオンプレミスのWebシステム等でもシングルサインオンとしてADFSを利用したい。

大項目	サービス名	Microsoft サポート対象	NTTCom 保守対応対象			NTTCom 保守対応対象外
			故障	技術問い合わせ	具体例	具体例
クライアント	Outlook	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	※MicrosoftによりOffice 365でサポートされているもののみ対象範囲。 ・OutlookよりExchange Onlineに接続できない。	・Office365に接続しているプロファイルで、同時にオンプレミスの共有メールボックスを開きたい。 ・古いOutlookバージョン（Outlook 2010/2007）での接続可否等について教えて欲しい。
	Skype for Business	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・Skype for Business 2015クライアントより接続できない。	・MS指定の通信要件を満たさずにSkype for Businessを使用したい。
	Office 365 ProPlus	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・操作方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。
	Office 365 Business	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・操作方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。
	OneDrive for Business	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・一部のユーザーでOneDrive for Businessクライアントで同期エラーが発生する。	・操作方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。
	SharePoint Designer	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・サービスアップデートによりSharePointのサイトにアクセスできなくなった。	・SharePoint Designerでワークフローを作成したので、作成の方法を教えてください。
	Visio Pro	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・操作方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。
	Project Pro	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・操作方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。
Microsoft Teams	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 クライアントソフトウェア単体は不可)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。 (ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・操作方法、利用方法など教えてください。 ・セットアップ・初期設定方法を教えてください。 ・Officeを全社展開したいので、アドバイスが欲しい。	
モバイルアプリ	Office 365 Admin	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・Adminアプリで通知された障害内容について教えてください。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。
	ActiveSync (機能実装されているアプリ)	△ (サービスの不具合のみ対応)	△ (サービスの不具合のみ対応)	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・テナント全体としてExchange OnlineのActiveSyncの接続が失敗する。	・特定の端末のみActiveSyncの接続が成功しない。特定の端末の操作手順を教えてください。 ・Microsoft提供アプリではなく、サードパーティのActiveSyncでExchange Onlineに接続できない。
	Microsoft Outlook	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・OutlookアプリからExchange Onlineに接続できない。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。
	Microsoft OneDrive	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・複数のユーザーでOneDrive for Businessで同期が失敗する。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。 ・一般向けOneDriveの問い合わせ全般。
	Skype for Business	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・社内のSkype for Business 2015クライアントのユーザーとモバイルアプリのユーザー複数名とでWeb会議が開催できない。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。
	Office for iOS	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。
	Office for Android	○	○	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・展開済みの300名中150名でアクティベーションエラーが発生し、利用ができなくなっている。	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。
	上記以外のMicrosoft社製、 Office 365関連アプリ	△ (サービスの不具合のみ対応)	△ (サービスの不具合のみ対応)	△ (サービスの不具合のみ対応。 モバイルアプリ単体は不可)	・昨日まで利用できていたが、急に利用できなくなった。複数人に影響が出ている。 (ネットワーク接続、端末の設定等に問題が無いことを確認済み場合)	・Appストアからダウンロードができない。 ・アプリが起動しない。