

損保クラウドサービス サポートポリシー ～代理店のみなさまへ～

NTTコミュニケーションズ株式会社

Ver2.0

版数	日付	改訂履歴
1.0版	2019年6月	新規作成
2.0版	2020年6月	フォーマットの変更、更新

改訂履歴

1. サポートについて

1-1	サポートサイトのご案内	P.5
1-2	保守対応範囲について	P.6
1-3	技術的な問合せ窓口の定義とご利用方法	P.7
1-4	故障/工事の問合せ窓口の定義とご利用方法	P.10
補足1	標準的な一次切り分けの対応方法の例	P.11

1. サポートについて

1-1. サポートサイトのご案内

損保クラウドサービスのご利用に際して、お客様サポートサイト(以下、OSW)がご利用いただけます。

損保クラウドサービス サポートサイト

<https://support.ntt.com/insurance-agt/>

- OSWでは以下の情報を提供しております。
 - 重要なお知らせの通知
 - 工事・故障情報
 - よくある質問(FAQ)
 - 最新版の利用規約のダウンロード
 - 各種マニュアルのダウンロード
 - サポートポリシーの掲載
 - 技術的なお問い合わせフォーム
 - 障害時の問い合わせフォーム

※障害時において、上記問い合わせフォームに記載の上、送信いただきます。



- OSWをご利用に際して、利用アカウントを登録することによって、NTTコミュニケーションズで提供する各種サービスの情報を配信しております。損保クラウドサービスも同様に情報提供いたします。
登録は、以下のサイトから実施いただけます。
<https://support.ntt.com/createId>

1-2. 保守対応範囲について

損保クラウドに関する保守で提供する範囲として、
「技術的なお問合せ」と「故障・工事のお問合せ」の窓口（サポートデスク）をご提供します。

1. 損保クラウドに関する技術的な問合せ窓口
<https://support.ntt.com/insurance-agt/inquiry/search/405>
2. 損保クラウドに関する故障・工事情報の問合せ窓口
<https://support.ntt.com/insurance-agt/inquiry/search/406>

お問合せには、ご契約者名と、お客様番号にてご契約者様確認を行います。
※お客様番号は、開通のご案内にてご確認ください。

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。

- ・ご契約者でない方からのお問い合わせ
- ・独自のカスタマイズを行っている場合のお問い合わせ
- ・NTTコミュニケーションズ提供外のクラウドサービスとの連携に関するお問い合わせ

以降ページでは、

- ・上記窓口の定義とご利用方法
- ・ご対応可能な範囲
- ・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。

1-3. 技術的な問合せ窓口の定義とご利用方法

技術的な問合せ窓口とは、損保クラウド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際に問合せを行うための窓口です。

- 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 1：標準的な一次切り分け対応方法の例」参照）を実施頂き、損保クラウド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クラウド側の調査と同時に、連動してお客様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社および各機能提供ベンダの情報のやりとり等をご支援します。

1-3. 技術的な問合せの対応範囲について

■ ご対応可能なお問合せ

※ 共通ルールプランをご利用のお客様は、一部仕様を制限している為、ご要望にお応えできない場合がございます。

サービス	サポート範囲
Office 365	<ul style="list-style-type: none">・お客様がご契約されたOffice 365 クラウドアプリケーション製品の不具合について、お客様のお問合せを受け付けて、回答を実施します。・対応範囲につきましては、Microsoft社CSP向けプレミア契約の無償サポート範囲に準じております。 <参考クラウドサポートをご利用いただく際の留意点2020/04時点> https://answers.microsoft.com/thread/76135b84-3412-451f-b7e3-dfe7ec957e61ただし、以下範囲につきましては、損保クラウドサービスとして非対応とさせていただきます。・Office デスクトップクライアントアプリケーションに関するご質問・Windows製品(OS等)に関するご質問
IJJ ID	各種提供機能の設定内容についてのご質問
GUARDIANWALL	各種提供機能の設定内容についてのご質問

■ ご対応できないお問合せの対応について

ご対応できない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・Microsoft社および各種ベンダーの既知公開情報等に情報が確認できた場合、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。有用な回答ができない場合があることをご了承下さい。

1-3. 技術的な問合せの対応範囲について

ご対応できない範囲とさせていただ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
- ・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、サードパーティ製品への対応
- ・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）
- ・別ベンダーで購入されましたライセンスのご利用や連携についてのご質問

■ Officeデスクトップクライアントアプリケーションとの連携について

損保クラウドにおいては、保険会社（東京海上日動等）のセキュリティ監査を受けております。
サービス利用要件として、Office 365クラウドアプリケーション(Webブラウザ)を利用する事を前提としております。
つきましては、デスクトップクライアントアプリケーションとの連携設定については、推奨しておりません。
その為、デスクトップクライアントアプリケーションについてのお問合せは、原則ご遠慮いただいております。

お問合せいただいた場合は、Microsoft社の公開情報を元に手順をご案内させていただきますが、各代理店様の責任範疇にて、ご利用いただく事は可能です。

1-4. 故障/工事の問合せ窓口の定義とご利用方法

故障/工事の問合せ窓口とは、以下の故障・障害の定義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/工事時の故障通知

故障/工事掲載については、以下サポートページにて通知を実施します。

<http://support.ntt.com/maintenance/service/insurance-agt>

■ 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 1. 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。

■ 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いただきます。

- 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属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

■ 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）

■ 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

- 普段ご利用のブラウザ以外（推奨環境に準ずる）のブラウザで動作を試みる。

■ Teams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Teams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。

■ よくあるご質問の確認

- お客様サポートサイトに、よくあるご質問についてのFAQを掲載しております。
事象が解決できる内容が記載されている可能性もございますので、事前にご確認ください。
<http://support.ntt.com/insurance-agt/faq/search>