Volume

Licensing

Microsoft Online Services

サービス レベル契約

2021 年 3 月 1 日

目次

[目次 2](#_Toc65691626)

[はじめに 3](#_Toc65691627)

[一般条件 4](#_Toc65691628)

[サービス固有の条件 6](#_Toc65691629)

[Microsoft Dynamics 365 6](#_Toc65691630)

[Dynamics 365 Business Central 6](#_Toc65691631)

[Dynamics 365 Commerce 6](#_Toc65691632)

[Dynamics 365 Customer Insights 7](#_Toc65691633)

[Dynamics 365 Customer Service Enterprise、Dynamics 365 Customer Service Professional、Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing 7](#_Toc65691634)

[Dynamics 365 Fraud Protection 8](#_Toc65691635)

[Dynamics 365 Human Resources 8](#_Toc65691636)

[Dynamics 365 Remote Assist 8](#_Toc65691637)

[Dynamics 365 Sales Enterprise、Dynamics 365 Sales Professional 9](#_Toc65691638)

[Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations 9](#_Toc65691639)

[Office 365 サービス 10](#_Toc65691640)

[Duet Enterprise Online 10](#_Toc65691641)

[Exchange Online 10](#_Toc65691642)

[Exchange Online Archiving 11](#_Toc65691643)

[Exchange Online Protection 11](#_Toc65691644)

[Microsoft Stream 12](#_Toc65691645)

[Microsoft Teams 13](#_Toc65691646)

[Microsoft 365 Apps for business 13](#_Toc65691647)

[Microsoft 365 Apps for enterprise 13](#_Toc65691648)

[Office 365 Advanced Compliance 14](#_Toc65691649)

[Office Online 14](#_Toc65691650)

[Office 365 ビデオ 14](#_Toc65691651)

[OneDrive for Business 15](#_Toc65691652)

[Project 15](#_Toc65691653)

[SharePoint Online 16](#_Toc65691654)

[Skype for Business Online 16](#_Toc65691655)

[Microsoft Teams – Calling Plan および Audio Conferencing 16](#_Toc65691656)

[Microsoft Teams – Voice Quality 17](#_Toc65691657)

[Workplace Analytics 17](#_Toc65691658)

[Yammer Enterprise 18](#_Toc65691659)

[Microsoft Azure サービスと Azure プラン 18](#_Toc65691660)

[その他のオンライン サービス 18](#_Toc65691661)

[Bing Maps Enterprise Platform 18](#_Toc65691662)

[Bing Maps Mobile Asset Management 19](#_Toc65691663)

[Microsoft Cloud App Security 19](#_Toc65691664)

[Microsoft Power Automate 20](#_Toc65691665)

[Microsoft Intune 20](#_Toc65691666)

[Microsoft Kaizala Pro 21](#_Toc65691667)

[Microsoft Power Apps 21](#_Toc65691668)

[Minecraft: Education Edition 22](#_Toc65691669)

[Power BI Embedded 22](#_Toc65691670)

[Power BI Premium 23](#_Toc65691671)

[Power BI Pro 23](#_Toc65691672)

[Translator API 23](#_Toc65691673)

[Microsoft Defender for Endpoint 24](#_Toc65691674)

[ユニバーサル印刷 24](#_Toc65691675)

[付録 A – 電子メール配信、ウイルスの検出およびブロック、迷惑メール対策の有効性、または誤判定に関するサービス レベルの確約事項 26](#_Toc65691676)

[付録 B – 稼働時間および電子メール配信に関するサービス レベルの確約事項 28](#_Toc65691677)

はじめに

本書について

本 Microsoft Online Services サービス レベル契約 (以下「本 SLA」といいます) は、お客様のマイクロソフト ボリューム ライセンス契約 (以下「本契約」といいます) の一部としてマイクロソフトが作成するものです。本 SLA で使用されている用語のうち定義のないものについては、本契約における定義が適用されます。本 SLA は本 SLA に規定する Microsoft Online Services (以下「本サービス」といいます) に適用されますが、本サービスまたは本サービスに含まれるオンプレミス ソフトウェアと共にまたは関連して提供される別のブランドのサービスには適用されません。

マイクロソフトが本 SLA に規定されている各本サービスのサービス レベルを達成および維持しない場合、お客様は、月間サービス料金の一部についてクレジットの適用を受けることができます。マイクロソフトは、お客様のサブスクリプションの初回契約期間中にお客様の SLA の条件を変更することはありません。ただし、お客様がサブスクリプションを更新する場合、更新期間の開始時点における本 SLA の最新バージョンが、更新期間中適用されます。お客様に不利になる重要な変更が本 SLA に加えられる場合、マイクロソフトは 90 日以上前に通知します。お客様はいつでも、本 SLA の最新バージョンを [http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA](http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=37) からご確認いただけます。

本書の以前のバージョン

本 SLA には、現在利用可能な本サービスに関する情報が記載されています。本書の以前のバージョンは、[http://www.microsoftvolumelicensing.com](http://www.microsoftvolumelicensing.com/) から入手できます。必要なバージョンを探すには、リセラーまたはマイクロソフト アカウント マネージャーまでご連絡ください。

本書の説明および変更事項の概要

以下では、最近行われた本 SLA に対する追加、削除、および他の変更について説明します。また、お客様からよく寄せられるご質問に対応するため、マイクロソフトの方針に関する明確化事項についても記載しています。

| 追加 | 削除 |
| --- | --- |
| ユニバーサル印刷 | なし |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

一般条件

定義

「**当該月期間**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う暦月について、お客様が本サービスのサブスクライバーである日数を意味します。

「**当該月間サービス料金**」とは、サービス クレジットの支払義務を負う月に適用される、お客様が本サービスに対して実際に支払った合計料金を意味します。

「**ダウンタイム**」は、以下のサービス固有の条件において本サービスごとに定義されます。Microsoft Azure サービスを除き、ダウンタイムには予定されていたダウンタイムは含まれません。ダウンタイムには、以下およびサービス固有の条件に規定されている制限事項が原因で本サービスを利用できなかった時間は含まれません。

「**エラー コード**」とは、5xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が失敗したことを示す表示を意味します。

「**外部接続**」とは、パブリック IP アドレスから送受信することができる、HTTP および HTTPS などのサポートされているプロトコルを介した双方向のネットワーク トラフィックを意味します。

「**インシデント**」とは、ダウンタイムの原因となる (i) 単一のイベント、または (ii) 一連のイベントを意味します。

「**管理ポータル**」とは、お客様が本サービスを管理するために使用することができる、マイクロソフトが提供する Web インターフェイスを意味します。

「**予定されていたダウンタイム**」とは、ネットワーク、ハードウェア、または本サービスの保守もしくはアップグレードに関するダウンタイムの期間を意味します。マイクロソフトは、当該ダウンタイム開始の少なくとも 5 日前までに通知を公開するかお客様に通知します。

「**サービス クレジット**」とは、当該月間サービス料金のうち、マイクロソフトによる申し立ての承認後にお客様に返金される割合を意味します。

「**サービス レベル**」とは、マイクロソフトが本サービスの提供において遵守することに同意した、本 SLA に規定するパフォーマンスの指標を意味します。

「**サービス リソース**」とは、本サービス内で使用できる個々のリソースを意味します。

「**成功コード**」とは、2xx の範囲の HTTP 状態コードなど、操作が成功したことを示す表示を意味します。

「**サポート期間**」とは、本サービスの機能または別の製品もしくはサービスとの互換性がサポートされる期間を意味します。

「**ユーザー時間 (分)**」とは、月の総時間 (分) にユーザーの総数を乗じた時間から、予定されていたダウンタイムの総時間を差し引いたものを意味します。

条件

申し立て

マイクロソフトが申し立てを検討するためには、お客様はその申し立てを、マイクロソフトが当該申し立てを検証するために必要なすべての情報と共に Microsoft Corporation のカスタマー サポートに提出しなければなりません。この情報には、(i) インシデントの詳細な説明、(ii) ダウンタイムの発生日時および継続期間に関する情報、(iii) 影響を受けたユーザー (該当する場合) の数および所在地、ならびに (iv) インシデント発生時にお客様がインシデント解決のために講じた措置の説明、を含みますが、これらに限定されません。

Microsoft Azure に関連する申し立てについては、申し立ての対象インシデントが発生した請求期間 (月) の末日から 2 か月以内に、マイクロソフトがその申し立てを受理していなければなりません。他のすべての本サービスに関する申し立てについては、かかるインシデントが発生した月の翌月末までに、マイクロソフトがその申し立ておよび必要なすべての情報を受理している必要があります。たとえば、インシデントが 2 月 15 日に発生した場合、マイクロソフトは申し立ておよび必要なすべての情報を 3 月 31 日までに受理していなければなりません。

マイクロソフトは、合理的な方法で入手可能なあらゆる情報を評価して、サービス クレジットを支払うべきか否かを誠実に判断します。マイクロソフトは、当該サブスクリプション月内、かつ受領から 45 日以内に申し立てを処理するため、商業的に合理的な努力を行います。お客様は、サービス クレジットの適用を受けるためには、本契約を遵守していなければなりません。お客様に対してサービス クレジットを支払う義務があるとマイクロソフトが判断した場合、マイクロソフトはお客様の当該月間サービス料金にサービス クレジットを適用します。

お客様が複数の本サービスを (スイートとしてではなく) 購入する場合、お客様は、上記のプロセスに従って、各本サービスを個別の SLA の対象とみなし、申し立てを行うことができます。たとえば、お客様が Exchange Online および SharePoint Online の両方を (スイートの一部としてではなく) 購入し、サブスクリプションの期間中、インシデントによって両方の本サービスのダウンタイムが発生した場合、お客様は、本 SLA に基づいて 2 件の申し立てを提出することによって、2 件の個別のサービス クレジット (本サービスごとに 1 つ) の適用を受けることができます。同じインシデントが原因で特定の本サービスについて複数のサービス レベルが満たされなかった場合、お客様はそのインシデントに基づいて申し立てを行うサービス レベルを 1 つだけ選ぶ必要があるものとします。特定の SLA に別途規定されている場合を除き、当該月期間において本サービスごとに認められるサービス クレジットは 1 件のみです。

サービス クレジット

サービス クレジットは、本契約および本 SLA に基づく本サービスのパフォーマンス上の問題または可用性の問題に対するお客様の唯一かつ排他的な権利です。お客様は、パフォーマンス上の問題または可用性の問題について、当該月間サービス料金を一方的に相殺することはできません。

サービス クレジットは、サービス レベルが満たされなかった特定の本サービス、サービス リソース、またはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。サービス レベルが個々のサービス リソースまたは別個のサービス層に適用される場合、サービス クレジットは、適宜影響を受けたサービス リソースまたはサービス層について支払われた料金にのみ適用されます。特定の本サービスまたはサービス リソースについて 1 請求月に付与されるサービス クレジットは、いかなる場合も、その請求月における当該本サービスまたはサービス リソースについてのお客様の月額サービス料金を超えることはありません。

スイートの一部としてまたは他の単一サービスとして本サービスを複数購入した場合、各本サービスの当該月間サービス料金およびサービス クレジットは比例配分されます。

お客様がリセラーから本サービスを購入した場合、お客様はサービス クレジットをリセラーから直接受領し、リセラーはマイクロソフトから直接サービス クレジットを受領します。サービス クレジットは、該当する本サービスに対してマイクロソフトが合理的な裁量によって決定する参考価格を基準とします。

制限事項

本 SLA および該当するサービス レベルは、次の要因によるパフォーマンス上の問題または可用性の問題には適用されません。

1. マイクロソフトが合理的な方法で制御不能な要因によるもの (自然災害、戦争、テロ行為、暴動、政府機関の行為、またはマイクロソフトのデータ センター外部のネットワーク障害やデバイス障害など。お客様のサイトにおけるもの、またはお客様のサイトとマイクロソフトのデータ センターとの間におけるものを含みます)
2. マイクロソフトが提供したもの以外のサービス、ハードウェアまたはソフトウェアの使用に起因するもの (帯域幅の不足に起因する問題または第三者のソフトウェアもしくはサービスに関連する問題を含みますがこれらに限定されません)
3. ネットワーク接続が場所回復性のない方法で Microsoft Datacenter の単一の場所に明示的に依存している場合、その場所で発生した障害に起因するもの
4. マイクロソフトが本サービスの使用上の改善をお客様に助言した後に、お客様が助言されたとおりの改善を実施せずに本サービスを使用したことに起因するもの
5. 本サービス、機能またはソフトウェアのプレビュー版、プレリリース版、ベータ版、または試用版 (マイクロソフトの定めるところによる) の期間中またはこれらに関して発生したもの、またはマイクロソフトのサブスクリプション クレジットを使用してなされた購入に関して発生したもの
6. お客様の従業員、代理人、下請業者、ベンダーもしくはお客様のパスワードまたは機器を使用してマイクロソフトのネットワークにアクセスできる者が許可されていない行為を行ったことまたは必要な行為を行わなかったことに起因するもの、またはお客様が適切なセキュリティ対策に従わなかったことに起因するもの
7. お客様が、所要構成要件を遵守せず、サポート対象プラットフォームを使用せず、利用規定に従わなかったことに起因するもの、または、お客様が本サービスの機能に適合しない (サポートされていない操作の実行を試みることなど)、またはマイクロソフトから公開されているガイダンスに適合しない方法で本サービスを使用したことによるもの
8. 誤った入力、命令、または引数に起因するもの (存在しないファイルに対するアクセス要求など)
9. お客様が規定のクォータを超える操作を実行しようとしたこと、またはマイクロソフトが不正行為と疑われる行為を調整したこと、に起因するもの
10. 関連するサポート期間以外で本サービスの機能をお客様が使用したことに起因するもの
11. インシデント発生の時点で予約済みであっても未払のライセンス

オープン、オープン バリュー、およびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入された本サービス、ならびにプロダクト キーの形態で購入された Office 365 Small Business Premium スイートに含まれる各本サービスでは、サービス料金に基づくサービス クレジットの適用を受けることはできません。これらの本サービスにおいては、お客様が適用を受けることができるサービス クレジットは、サービス料金ではなくサービス時間 (例: 日数) の形態で返金されます。また、「当該月間サービス料金」という記述は「当該月期間」に変更されます。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

サービス固有の条件

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

**ダウンタイム**:エンド ユーザーがインスタンスにログインすることができない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Dynamics 365 Commerce

**用語の追加定義**:

「**アクティブ テナント**」とは、(A) パートナー アプリケーション サービスにデプロイされ、かつ、(B) ユーザーがログインできるアクティブ データベースを保有する、管理ポータル内のアクティブな高可用性運用トポロジを備えたテナントを意味します。

「**パートナー アプリケーション サービス**」とは、(A) お客様の組織の実際の取引を処理するために使用され、かつ、(B) お客様のパートナーが該当するパートナー アプリケーションについて選択したいずれかのスケール単位以上の予約コンピューティングおよびストレージ リソースを持つプラットフォーム上に構築され、当該プラットフォームと組み合わせて使用されるパートナー アプリケーションを意味します。

「**最大利用時間 (分)**」とは、アクティブ テナントがアクティブな高可用性運用トポロジを使用してパートナー アプリケーション サービスにデプロイされていた、1 請求月間における合計累積時間 (分) を意味します。

「**プラットフォーム**」とは、本サービスのクライアント フォーム、SQL サーバー レポート、バッチ処理、および API エンドポイント、または商取引もしくは小売目的でのみ使用される本サービスの Retail API を意味します。

「**スケール単位**」とは、コンピューティングおよびストレージ リソースがパートナー アプリケーション サービスに対して追加または削除される一定数量の差分を意味します。

「**サービス インフラストラクチャ**」とは、マイクロソフトが本サービスに関連して提供する認証、コンピューティング、およびストレージ リソースを意味します。

**ダウンタイム**: 有効期限内のプラットフォームまたはサービス インフラストラクチャの障害 (自動化された稼働状況の監視およびシステム ログからマイクロソフトが判断します) により、エンド ユーザーがアクティブ テナントにアクセスできない期間です。ダウンタイムには、予定されていたダウンタイム、本サービスのアドオン機能を利用できなかった期間、お客様が本サービスを改変したために本サービスにアクセスできなかった期間、またはスケール単位の容量を超過した期間は含まれません。

**月間稼働率**: 1 暦月の所定のアクティブ テナントの月間稼働率は、次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Dynamics 365 Customer Insights

**ダウンタイム:** エンド ユーザーが環境にログインすることができない期間です。ダウンタイムには、予定されていたダウンタイム、本サービスのアドオン機能を利用できなかった期間、またはお客様が本サービスを改変したために本サービスにアクセスできなかった期間は含まれません。

**月間稼働率:** 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット:**

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#定義)

Dynamics 365 Customer Service Enterprise、Dynamics 365 Customer Service Professional、Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing

**ダウンタイム**:適切な権限を有するエンド ユーザーが本サービスのデータの読み取りまたは書き込みを行うことができない期間。ただし、サービスのアドオン機能を利用できなかった時間は含まれません。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Dynamics 365 Fraud Protection

**ダウンタイム:** 適切な権限を有するエンド ユーザーが本サービスのデータの読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。ただし、サービスのアドオン機能を利用できなかった時間は含まれません。

**月間稼働率:** 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

外部 DNS を介したサービスのウォッチドッグ ping テストが成功している場合、任意の間隔 (分) でサービスを使用できるとみなされます。

**サービス クレジット:**

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#_top) / [定義](#_top)

Dynamics 365 Human Resources

**用語の追加定義**:

「**アクティブ テナント**」とは、ユーザーがログインできるアクティブ データベースを保有する、管理ポータル内のアクティブな高可用性運用トポロジを備えたテナントを意味します。

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するエンド ユーザーが本サービスのデータの読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。ダウンタイムには予定されていたダウンタイムは含まれません。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.5% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Dynamics 365 Remote Assist

**用語の追加****定義**

**ダウンタイム:** エンド ユーザーがインスタント メッセージングの会話、通話の開始または参加ができない期間\*。

**月間稼働率:** 月間稼働率は次の式を使用して計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

*\*インスタント メッセージングの会話は一部のプラットフォームでのみ提供*

**サービス クレジット:**

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |

[目次](#_top) / [定義](#定義)

Dynamics 365 Sales Enterprise、Dynamics 365 Sales Professional

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するエンド ユーザーが本サービスのデータの読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。ただし、サービスのアドオン機能を利用できなかった時間は含まれません。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations

**用語の追加定義**:

「**アクティブ テナント**」とは、(A) パートナー アプリケーション サービスにデプロイされ、かつ、(B) ユーザーがログインできるアクティブ データベースを保有する、管理ポータル内のアクティブな高可用性運用トポロジを備えたテナントを意味します。

「**パートナー アプリケーション サービス**」とは、(A) お客様の組織の実際の取引を処理するために使用され、かつ、(B) お客様のパートナーが該当するパートナー アプリケーションについて選択したいずれかのスケール単位以上の予約コンピューティングおよびストレージ リソースを持つプラットフォーム上に構築され、当該プラットフォームと組み合わせて使用されるパートナー アプリケーションを意味します。

「**最大利用時間 (分)**」とは、アクティブ テナントがアクティブな高可用性運用トポロジを使用してパートナー アプリケーション サービスにデプロイされていた、1 請求月間における合計累積時間 (分) を意味します。

「**プラットフォーム**」とは、本サービスのクライアント フォーム、SQL サーバー レポート、バッチ処理、および API エンドポイント、または商取引もしくは小売目的でのみ使用される本サービスの Retail API を意味します。

「**スケール単位**」とは、コンピューティングおよびストレージ リソースがパートナー アプリケーション サービスに対して追加または削除される差分を意味します。

「**サービス インフラストラクチャ**」とは、マイクロソフトが本サービスに関連して提供する認証、コンピューティング、およびストレージ リソースを意味します。

**ダウンタイム**:有効期限内のプラットフォームまたはサービス インフラストラクチャの障害 (自動化された稼働状況の監視およびシステム ログからマイクロソフトが判断します) により、エンド ユーザーがアクティブ テナントにログインできない期間。ダウンタイムには、予定されていたダウンタイム、本サービスのアドオン機能を利用できなかった期間、お客様が本サービスを改変したために本サービスにアクセスできなかった期間、またはスケール単位の容量を超過した期間は含まれません。

**月間稼働率**: 1 暦月の所定のアクティブ テナントの月間稼働率は、次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Office 365 サービス

Duet Enterprise Online

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するユーザーが SharePoint Online サイト コレクションの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**:SharePoint Online サイトの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない原因が、マイクロソフトが管理していない第三者のソフトウェア、機器もしくはサービスの不具合、またはマイクロソフト自身が本サービスの一環として実行していないマイクロソフト ソフトウェアにある場合、本 SLA は適用されません。

**追加条件**: お客様は、お客様が Duet Enterprise Online User SL の前提条件として購入した SharePoint Online Plan 2 User SL のサービス クレジットの適用を受けることができる場合に限り、Duet Enterprise Online のサービス クレジットの適用を受けることができます。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Exchange Online

**ダウンタイム**: ユーザーが Outlook Web Access を使用して電子メールを送受信することができない期間です。このサービスには予定されていたダウンタイムはありません。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**追加条件**: 付録 1 「電子メール配信、ウイルスの検出およびブロック、迷惑メール対策の有効性、または誤判定に関するサービス レベルの確約事項」を参照してください。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Exchange Online Archiving

**ダウンタイム**: ユーザーがアーカイブに格納されている電子メール メッセージにアクセスすることができない期間です。このサービスには予定されていたダウンタイムはありません。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**: 本 SLA は、オープン バリューおよびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入した Enterprise CAL Suite には適用されません。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Exchange Online Protection

**ダウンタイム**: ネットワークが電子メール メッセージの受信および処理を行うことができない期間です。このサービスには予定されていたダウンタイムはありません。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**:本 SLA は、オープン バリューおよびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入した Enterprise CAL Suite には適用されません。

**追加条件**: 付録 1 「電子メール配信、ウイルスの検出およびブロック、迷惑メール対策の有効性、または誤判定に関するサービス レベルの確約事項」、および付録 2 「稼働時間および電子メール配信に関するサービス レベルの確約事項」を参照してください。

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

**Microsoft MyAnalytics**

**ダウンタイム:** ユーザーが MyAnalytics ダッシュボードにアクセスすることができない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Microsoft Stream

**ダウンタイム**:ユーザーが適切な権限を有し、コンテンツが有効である場合に、ビデオのアップロード、再生、削除またはビデオ メタデータの編集を行うことができない期間です。ただし、サポート対象外のシナリオ1を除きます。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス レベルの確約事項**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**:無料の Microsoft Stream については、SLA は提供されません。

1サポート対象外のシナリオには、サポート対象外のデバイス/OS での再生、クライアント側ネットワークの問題、およびユーザー エラーが含まれる可能性があります。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Teams

**ダウンタイム:** エンド ユーザーがプレゼンス状態を表示したり、インスタント メッセージングの会話を実施したり、オンライン会議を開始したりすることができない期間です。1

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

1オンライン会議機能は、Skype for Business Online プラン 2 サービスのライセンスを取得したユーザーにのみ適用されます。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft 365 Apps for business

**ダウンタイム**: Office 365 のライセンス認証に関する問題が発生したために、Office アプリケーションが機能制限モードに移行している期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft 365 Apps for enterprise

**ダウンタイム**: Office 365 のライセンス認証に関する問題が発生したために、Office アプリケーションが機能制限モードに移行している期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Office 365 Advanced Compliance

**ダウンタイム**:Office 365 に関する問題が発生したために、Office 365 Advanced Compliance の Customer Lockbox コンポーネントが機能制限モードに移行している期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Office Online

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するユーザーが Web アプリケーションを使用して SharePoint Online サイトに格納されている Office ドキュメントを表示および編集することができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Office 365 ビデオ

**ダウンタイム**: ユーザーが適切な権限と有効なコンテンツを有している場合に、ビデオ ポータルのビデオについてアップロード、表示または編集を行うことができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス レベルの確約事項**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

OneDrive for Business

**ダウンタイム**: ユーザーが個人の OneDrive for Business ストレージに保存されているファイルを閲覧または編集することができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Project

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するユーザーが、Project Web App が追加された SharePoint Online サイト コレクションの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

SharePoint Online

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するユーザーが SharePoint Online サイト コレクションの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Skype for Business Online

**ダウンタイム**: エンド ユーザーがプレゼンス状態を表示したり、インスタント メッセージングの会話を実施したり、オンライン会議1 を開始したりすることができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

1オンライン会議機能は Skype for Business Online プラン 2 サービスにのみ適用されます。

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Microsoft Teams – Calling Plan および Audio Conferencing

**ダウンタイム:** エンド ユーザーが PSTN 通話を開始できないまたは PSTN を介して会議の音声にダイヤルインできない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Microsoft Teams – Voice Quality

本 SLA は、任意の種類の通話 (VoIP または PSTN) を行うことができるサブスクリプション内の任意の音声サービスのユーザーが行った対象通話に適用されます。

**用語の追加定義**:

「**対象通話**」とは、以下の両方の条件を満たす、(1 つのサブスクリプション内の) Microsoft Teams で行われた通話を意味します。

* 当該通話が、ワイヤード イーサネット上の Microsoft Teams 認定の IP 卓上電話から行われたこと。
* 当該通話に関するパケット損失、ジッター、待ち時間の問題が、マイクロソフトが管理するネットワークに起因していること。

「**総通話数**」とは、対象通話の総数を意味します。

「**低品質通話数**」とは、マイクロソフトが管理するネットワークにおいて通話品質に影響を及ぼす可能性のある多数の要因に基づいて、低品質として分類される対象通話の総数を意味します。現在の低品質通話の分類指標は、主に RTT (ラウンドトリップ時間)、パケット損失率、ジッター、パケット損失/遅延隠蔽係数などのネットワーク パラメーターに基づいていますが、これは動的なもので、何百万もの Skype, Skype for Business, および Microsoft Teams の通話を使用した分析とデバイス、アルゴリズムおよびエンドユーザー評価の進化による学習結果に基づいて絶えず更新されます。

**月間高品質通話率**:月間高品質通話率は次の式を用いて計算されます。

**サービス クレジット**:

| 月間高品質通話率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Workplace Analytics

**ダウンタイム**: ユーザーが Workplace Analytics Web サイトにアクセスすることができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Yammer Enterprise

**ダウンタイム**: 5% を超えるエンド ユーザーが、適切な権限を有する Yammer ネットワークの一部でメッセージの投稿または読み取りを行うことができない 10 分を超える期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Azure サービスと Azure プラン

Azure サービスおよび Azure プランのサービス固有の条件については、<http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/> を参照してください。

その他のオンライン サービス

**Microsoft Defender for Identity**

**用語の追加定義**

「**ダウンタイム**」とは、管理者が Microsoft Defender for Identity ポータルにアクセスすることができない期間です。

**月間稼働率:** 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |
| 99% 未満 | 25% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Bing Maps Enterprise Platform

**ダウンタイム**: マイクロソフトのデータセンターの規定どおり本サービスを利用することができない期間です。ただし、お客様が Bing Maps Platform SDK に記載されているアクセス方法、認証、および追跡方法を使用して本サービスにアクセスしていることを条件とします。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、上記の本サービスの各要素を利用できない当該月内の総時間 (分) として測定されます。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**: 本 SLA は、オープン バリューおよびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入した Bing Maps Enterprise Platform には適用されません。

サービス クレジットは、(i) お客様が Bing Maps Platform API の使用条件に規定された期間内にサービス更新を実装しなかった場合、および (ii) お客様が、既知の大幅な使用料の増加について 90 日前までにマイクロソフトに通知しなかった場合は適用されません。ここで大幅な使用料の増加とは、前月の使用料に対する 50% 以上の増加と定義されます。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Bing Maps Mobile Asset Management

**ダウンタイム**: マイクロソフトのデータセンターの規定どおり本サービスを利用することができない期間です。ただし、お客様が Bing Maps Platform SDK に記載されているアクセス方法、認証、および追跡方法を使用して本サービスにアクセスしていることを条件とします。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、上記の本サービスの各要素を利用できない当該月内の総時間 (分) として測定されます。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**: 本 SLA は、オープン バリューおよびオープン バリュー サブスクリプション ボリューム ライセンス契約を通じて購入した Bing Maps Enterprise Platform には適用されません。

サービス クレジットは、(i) お客様が Bing Maps Platform API の使用条件に規定された期間内にサービス更新を実装しなかった場合、および (ii) お客様が、既知の大幅な使用料の増加について 90 日前までにマイクロソフトに通知しなかった場合は適用されません。ここで大幅な使用料の増加とは、前月の使用料に対する 50% 以上の増加と定義されます。

[目次](#TOC" \o "目次) / [定義](#Definitions)

Microsoft Cloud App Security

**ダウンタイム**:お客様の IT 管理者またはお客様の登録ユーザーが、適切な資格情報でログオンできない期間です。予定されていたダウンタイムは、年間 (暦年) 10 時間を超えないものとします。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |
| 99% 未満 | 25% |

**サービス レベルの例外**:このサービス レベルは、以下には適用されません。(i) 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得したオンプレミス ソフトウェア、または (ii) 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得したサービスに対し、API (アプリケーション プログラミング インターフェイス) を介して更新プログラムを提供するインターネット ベースのサービス (Microsoft Cloud App Security を除く)。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Power Automate

**ダウンタイム**:ユーザーのフローがマイクロソフトのインターネット ゲートウェイに接続することができない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外:** 無料の Microsoft Power Automate については、SLA は提供されません。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Intune

**ダウンタイム**:お客様の IT 管理者またはお客様の登録ユーザーが、適切な資格情報でログオンできない期間です。予定されていたダウンタイムは、年間 (暦年) 10 時間を超えないものとします。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**:このサービス レベルは、以下には適用されません。(i) 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得したオンプレミス ソフトウェア、または (ii) 本サービスのサブスクリプションの一部としてライセンスを取得したオンプレミス ソフトウェアに更新プログラムを提供するインターネット ベースのサービス (Microsoft Intune サービスを除く)。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Kaizala Pro

**ダウンタイム:** 適切な権限を有するエンド ユーザーが組織グループのメッセージの読み取りまたは投稿を行うことができない期間。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Power Apps

**ダウンタイム**:適切な権限を有するユーザーが Microsoft Power Apps のデータの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外**:無料の Microsoft Power Apps については、SLA は提供されません。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

**Microsoft Power Virtual Agents**

**追加定義:**

**「メッセージ要求総数」**とは、Power Virtual Agents に対して 1 請求月間にエンド ユーザーが行った要求の総数です。

**「失敗したメッセージ要求総数」**とは、メッセージ要求総数のうち Power Virtual Agents 内のシステム エラーのために Power Virtual Agents が応答メッセージを送信できない要求の総数です。

**月間稼働率**:月間稼働率は以下の式を使用して計算されます。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |

[目次](#_top) / [定義](#_top)

Minecraft: Education Edition

**ダウンタイム**: ユーザーが Minecraft: Education Edition にアクセスすることができない期間です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Power BI Embedded

**デプロイ時間 (分)**:1 請求月間において所定のワークスペース コレクションがプロビジョニングされていた総時間 (分) です。

**最大利用時間 (分)**:1 請求月間に所定の Microsoft Azure サブスクリプションにお客様がプロビジョニングしたすべてのワークスペース コレクションにわたるデプロイ時間 (分) の合計です。

**ダウンタイム**: デプロイ時間の合計累積時間 (分) のうち、ワークスペース コレクションを使用できなかった時間です。Power BI Embedded データの一部の読み取りまたは書き込みを実行しようとする試みが、1 分間連続してエラー コードに終わるか、または 5 分以内に応答が返されなかった場合に、そのワークスペース コレクションは 1 分間使用できなかったとみなされます。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |
| 99% 未満 | 25% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Power BI Premium

「**容量**」とは、Power BI Premium 容量管理ポータルを通じて管理者がプロビジョニングした、指定された容量を意味します。容量は、1 つ以上のノードのグループです。

「**最大利用時間 (分)**」とは、所定のテナントについて 1 請求月間に所定の容量がインスタンス化されていた総時間 (分) です。

**ダウンタイム**: 所定の容量において 1 請求月間に所定の容量を使用できなかった合計累積時間 (分) です。Power BI レポートまたはダッシュボードの表示を 1 分間試行し、システム エラーのためにすべての試行が失敗した場合、所定の容量は 1 分間使用できなかったとみなされます。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |
| 99% 未満 | 25% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Power BI Pro

**ダウンタイム**: 適切な権限を有するユーザーが Power BI データの一部について読み取りまたは書き込みを行うことができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Translator API

**ダウンタイム**: ユーザーが翻訳を実行することができない期間です。

**月間稼働率**: 月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、上記の本サービスの各要素を利用できない当該月内の総時間 (分) として測定されます。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

Microsoft Defender for Endpoint

**用語の追加定義**

「**最大利用時間 (分)**」とは、Microsoft Defender for Endpoint ポータルの 1 請求月間における合計累積時間 (分) です。最大利用時間 (分) は、オンボード プロセスが正常に完了した結果としてテナントが作成された時点から測定されます。

「**テナント**」とは、Microsoft Defender for Endpoint のお客様固有のクラウド環境を意味します。

**ダウンタイム**: 最大利用時間 (分) のうち、お客様が、適切なアクセス許可を有し、有効なライセンスを保有している Microsoft Defender for Endpoint ポータルのサイト コレクションの一部にアクセスできなかった時間の合計累積時間 (分) です。

**月間稼働率**:月間稼働率は次の式を用いて計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット**:

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 10% |
| 99% 未満 | 25% |

**サービス レベルの例外**: 本 SLA は、試用版/プレビュー版のテナントには適用されません。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

ユニバーサル印刷

**ダウンタイム:** ユニバーサル印刷サービスが利用できないために、ユーザーがプリンターの検出や印刷ジョブの送信ができない期間。または管理者がプリンターの登録や設定、アクセス制御の管理、ユニバーサル印刷のステータスや使用状況の監視ができない期間。

**月間稼働率:** 月間稼働率は次の式を使用して計算されます。

ダウンタイムは、ユーザー時間単位で測定されます。つまり、各月につき、ダウンタイムは、当該月に発生した各インシデントの期間 (分) の合計に、かかるインシデントの影響を受けたユーザーの数を乗じた時間となります。

**サービス クレジット:**

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.9% 未満 | 25% |
| 99% 未満 | 50% |
| 95% 未満 | 100% |

**サービス レベルの例外:** 本 SLA は、試用版/プレビュー版のテナントには適用されません。

[目次](#TOC) / [定義](#Definitions)

付録 A – 電子メール配信、ウイルスの検出およびブロック、迷惑メール対策の有効性、または誤判定に関するサービス レベルの確約事項

スタンドアロンの本サービスとして、または ECAL Suite もしくは Exchange Enterprise CAL with Services を介してライセンスを取得した Exchange Online および FOPE に関して、お客様は、マイクロソフトが (1) ウイルスの検出およびブロック、(2) 迷惑メール対策の有効性、または (3) 誤判定に対して以下に定めるサービス レベルを満たさない場合、サービス クレジットの適用を受けることができます。これらのサービス レベルのいずれかが満たされない場合、お客様はサービス クレジットの請求を行うことができます。同一のインシデントが原因で Exchange Online または EOP の複数の SLA 指標を満たすことができなかった場合、お客様は、かかるインシデントについて本サービスごとに 1 件のみサービス クレジットの請求を行うことができます。

1. **ウイルスの検出およびブロックのサービス レベル**
   1. 「ウイルスの検出およびブロック」は、ウイルスへの感染を防ぐためフィルターによって行われる、ウイルスの検出およびブロックをいいます。「ウイルス」とは既知のマルウェアとして広く定義されるものをいい、ウイルス、ワーム、およびトロイの木馬を含みます。
   2. 一般に使用されている商用ウイルス スキャン エンジンで検出可能なウイルスであり、かつ、EOP ネットワーク全体でその検出が可能である場合、そのウイルスは既知であるとみなされます。
   3. 意図しない感染である必要があります。
   4. ウイルスのスキャンは、EOP ウイルス フィルターによって行わなければなりません。
   5. EOP では、既知のウイルスに感染している電子メールをお客様に配信する場合、感染をお客様に通知し、お客様と協力して当該ウイルスの特定と除去を行います。結果として感染を防ぐことができた場合、お客様は、ウイルスの検出およびブロックのサービス レベルに基づいてサービス クレジットの適用を受けることはできません。
   6. ウイルスの検出およびブロックのサービス レベルは、以下には適用されないものとします。
2. スパム、フィッシングその他の詐欺、アドウェアおよびスパイウェアの形式など、電子メールの不正使用の形態がマルウェアとして分類されないもの。この場合、その対象とする性質または限定的な使用によりウイルス対策コミュニティに認識されていないため、ウイルス対策製品によってウイルスとして追跡されません。
3. NDR、通知、または送り返されたメールに含まれるウイルスであって、破損しているもの、不完全なもの、省略されているもの、または動作しないもの。
   1. ウイルスの検出およびブロック サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。感染が発生した場合、当該暦月に当該月間サービス料金の 25% のサービス クレジットを提供します。1 暦月あたりに請求可能な回数は、最大 1 回とします。
4. **迷惑メール対策の有効性のサービス レベル**
   1. 「迷惑メール対策の有効性」は、1 日あたりのフィルタリング システムで検出された受信迷惑メールの割合として定義されます。
   2. 迷惑メール対策の有効性は、無効なメールボックスへの検出漏れを除いて計算されます。
   3. 計算の対象となる迷惑メールは、マイクロソフトのサービスが処理したものでなければなりません。破損したもの、形式が不正なもの、または省略されたものは除きます。
   4. 迷惑メール対策の有効性のサービス レベルは、内容の大部分が英語以外で記載されている電子メールには適用されないものとします。
   5. お客様は、迷惑メールの分類が主観的なものであることを認め、適切な時期に提供する証拠に基づいてマイクロソフトが誠実に迷惑メール検出率を算出することに同意するものとします。
   6. 迷惑メール対策の有効性サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

| 迷惑メール対策の有効性が 99% を下回った 1 暦月中の日数の割合 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 25% 超 | 25% |
| 50% 超 | 50% |
| 100% | 100% |

1. **誤判定のサービス レベル**
   1. 「誤判定」は、1 暦月中にフィルタリング システムで誤って迷惑メールと判定された正規の業務用電子メールの件数が、サービスによって処理されたすべての電子メールの件数に占める比率として定義されます。
   2. 誤判定されたメッセージは、すべてのヘッダーを含む完全な元のメッセージが不正対策チームに報告されるものとします。
   3. 誤判定は、有効なメールボックスに送信された電子メールのみに適用されます。
   4. お客様は、誤判定の分類が主観的なものであることを認め、適切な時期に提供する証拠に基づいてマイクロソフトが誠実に誤判定の比率を算出することを了解するものとします。
   5. この誤判定のサービス レベルは、以下には適用されないものとします。
2. 大量配信メール、個人あてのメール、またはポルノ画像を含むメール
3. 内容の大部分が英語以外で記載されている電子メール
4. ポリシー ルール、送信者評価フィルタリング、または SMTP 接続フィルターでブロックされる電子メール
5. 迷惑メール フォルダーに配信される電子メール
   1. 誤判定サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

| 暦月中の誤判定の比率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 1:250,000 超 | 25% |
| 1:10,000 超 | 50% |
| 1:100 超 | 100% |

付録 B – 稼働時間および電子メール配信に関するサービス レベルの確約事項

スタンドアロンの本サービス、ECAL Suite または Exchange Enterprise CAL with Services としてライセンスを取得した EOP に関して、お客様は、マイクロソフトが (1) 稼働時間および (2) 電子メール配信について以下に定めるサービス レベルを満たさない場合、サービス クレジットの適用を受けることができます。

1. **月間稼働率**:

EOP の月間稼働率が特定の月において 99.999% を下回った場合、お客様は次のサービス クレジットの適用を受けることができます。

| 月間稼働率 | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 99.999% 未満 | 25% |
| 99.0% 未満 | 50% |
| 98.0% 未満 | 100% |

1. **電子メール配信のサービス レベル**:
   1. 「電子メール配信時間」は、電子メールの配信時間の 1 暦月中の平均 (分) として定義されます。配信時間とは、業務用電子メールが EOP ネットワークに届いてから最初の配信が試行されるまでの経過時間をいいます。
   2. 電子メール配信時間は 5 分ごとに計測され、記録されます。経過時間が短いものの順に、上位 95% のデータを使用して当該暦月の平均を計算します。
   3. マイクロソフトは、シミュレーション用またはテスト用の電子メールを使用して、配信時間を計測します。
   4. 電子メール配信のサービス レベルは、有効な電子メール アカウントに配信される正規の業務用電子メール (大量配信メール以外) のみに適用されます。
   5. この電子メール配信のサービス レベルは、以下には適用されないものとします。
2. 隔離またはアーカイブを目的とする電子メールの配信
3. 遅延キューにある電子メール
4. サービス妨害攻撃 (DoS)
5. ループ メール
   1. 電子メール配信サービスに使用できるサービス クレジットは次のとおりです。

| 平均電子メール配信時間 (上記に定義) | サービス クレジット |
| --- | --- |
| 1 分超 | 25% |
| 4 分超 | 50% |
| 10 分超 | 100% |