

# お問合せ窓口のサポート範囲について

Amazon Web Services（リセール）、Microsoft Azure（リセール）をご利用いただきありがとうございます。

本資料では、NTT 東日本へお問い合わせいただく際の注意点やサポート範囲についてご案内しています。

スムーズな対応のため、事前にご確認をお願いいたします。

## 1 ご案内できる範囲について

- 当窓口では、ご契約いただいているクラウドアカウントのご利用にあたり、公式ドキュメントに記載されている情報やクラウドサービスの仕様についてご案内します。
- 設計に関するご提案やコンサルティング等の内容は対応できません。
- お客様環境に特化した判断や推奨構成の提示は原則対応しておりません。

## 2 ご質問の際の注意点

- 1 回のお問い合わせにつき、1 つのご質問でお願いいたします。
- 複数のご質問がある場合は、別のお問い合わせとして再度ご連絡ください。
- 解決したい課題を明確にご記載ください。
- ご質問の経緯をご提供ください。その際、機密情報が含まれないようご注意ください。
- OS やアプリケーションの調査は原則お客様にて実施いただきます。
- 問題の切り分けを目的として、ログや画面キャプチャの提供をお願いすることがあります。

## 3 回答の前提条件

- 回答は公開されている情報（公式ドキュメント、FAQ、サポート記事）に基づくご案内となります。
- お客様の問題や課題の特定、解決方法の策定を保証するものではありません。
- 非公開情報や内部仕様に関する内容はお答えできません。
- 「ベストプラクティス」や「推奨構成」については、公式ガイドラインをご紹介します形となります。

#### 4 対応の目安

- 問い合わせ受付は 1 日あたり 1 件を目安としており、回答はベストエフォートとなります。
- トラブルシューティングの場合は、この限りではない場合があります。
- 複数のお問い合わせをいただいた場合、ご回答までお時間を要することがあります。また、緊急度の高い内容を優先し、回答の順番が前後することがあります。

#### 5 ご案内ができないご質問

- 以下の内容については、当窓口では対応できません。必要に応じて営業担当へお問い合わせください。
  - 要件に応じた最適な構成やアーキテクチャの提案
  - 運用設計や自動化フローの設計に関するお問い合わせ
  - セキュリティポリシーや権限設計のコンサルティングを含むお問い合わせ
  - 障害発生時のリスク評価や復旧設計のお問い合わせ
  - コスト最適化やライセンス戦略のお問い合わせ
  - ご契約いただいているアカウントを超えたお問い合わせ
  - コンプライアンス関連のお問い合わせ

#### 6 その他の留意事項

- 担当者やクラウド事業者のご指名、時間指定での対応はできません。
- リザーブドインスタンス、Savings Plans、予約プラン、節約プランをご利用の場合は別途営業担当へお問い合わせください。