Tableau Software, LLC
Tableau Online 拡張サポート方針

I. 概要

本 Tableau Online 拡張サポート方針 (以下「**拡張サポート方針**」といいます) は、Tableau Software, LLC またはその該当する関連会社 (以下「**Tableau**」といいます) が、自社専有のホスト型オンラインサービスである Tableau Online (以下「**Tableau Online**」といいます) の Tableau Online 拡張サポートサービス (以下「**拡張サポート**といいます) をお客様 (以下「**お客様**」といいます) に提供するための方針および手続を説明するものです。

拡張サポートには、契約の条件、Tableau Online 技術サポート方針 (以下「**サポート方針**」といいます)、および本拡張サポート方針の条件が適用されます。拡張サポートは、注文書に定められた期間、提供されます。本書で使用される未定義の文言は、サポート方針および契約において定められた意味を有します。

拡張サポートは、本拡張サポート方針の別紙 A に記載された Tableau のサポート対象チャネル (以下「**サポート対象チャネル**」といいます) を通じて提供されます。

II. 資格

お客様は、拡張サポートサービスを購入されていること、かつサポート方針に基づく現行のテクニカルサポートのお客様であることを条件に、拡張サポートの対象となります。拡張サポートサービスは、両当事者の書面による別段の合意がない限り、別の契約に基づき、ご自身で、Tableau Online のサブスクリプションを購入されている、お客様の関連会社や子会社には適用されません。

III. 拡張サポートの範囲

サポート方針で説明されるテクニカルサポートサービスに加えて、拡張サポートには、以下の追加サービスが含まれます。

A. 優先的な対応および緊急対応: お客様の指定連絡先から報告された、拡張サポートの対象となる事象は、サポート方針に定めるテクニカルサポートサービスに基づいて他のお客様が同じ時刻に報告した、同じ優先度の他の事象よりも、優先的に取り扱われます。

B. 優先的な対応: お客様の指定連絡先は、営業時間外には、本拡張サポート方針の別紙 A に記載されたサポート対象チャネルを通じてのみ P1 事象を報告することができます。

IV. サポート方針詳細

本拡張サポート方針の重要な詳細は、別紙 A に記載されています。これには、Tableau が拡張サポートを提供する営業時間 (以下「**営業時間**」といいます)、お客様の指定連絡先の数の上限、各事象の目標応答時間などの詳細が含まれます。

V. お客様の指定連絡先

誤解を避けるため補足しておくと、拡張サポートに関するお客様の指定連絡先は、テクニカルサポートに関して認められたお客様の指定連絡先に追加することも、同じ指定連絡先とすることもできます。ただし、拡張サポートに関するお客様の指定連絡先の数は、本拡張サポート方針の別紙 A で認められたお客様の指定連絡先の総数を上限とします。

Tableau Online 拡張サポート方針の別紙 A

サポート対象製品	
Tableau Online	
方針条件	
対応時間	P1 事象の場合は週 7 日 1 日 24 時間対応 P2、P3 および P4 事象の場合は現地の営業時間に対応 Tableau のイベントと休日中の限定的サポートは、Tableau のサポートサービスのページ (https://www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載
営業時間 (南北アメリカ)	月曜日から金曜日午前 6 時から午後 6 時 (太平洋時間)
営業時間 (ヨーロッパ、中東、アフリカ)	月曜日から金曜日午前 8 時から午後 5 時 (グリニッジ標準時)
営業時間 (アジア太平洋)	月曜日から金曜日午前 8 時から午後 5 時 (シンガポール標準時)
サポート対象チャネル	カスタマーポータル (https://customer.tableau.com/) Web フォーム (https://www.tableau.com/ja-jp/support/case)
お客様の指定連絡先	お客様の指定連絡先: 最大 5 名
エスカレーション	営業担当者を通したエスカレーションが可能
対応時間中の目標応答時間および更新頻度*	
目標応答時間	P1 - 2 時間 P2 - 8 時間 P3 - 72 時間 P4 - 週 1 回
目標の更新頻度	P1 - 24 時間 P2 - 48 時間 P3 - 週 1 回 P4 - 2 週間に 1 回

*Tableau は、営業時間中のみ、P2 および P4 事象の対応と更新を行います。目標応答時間は、これに応じて次の営業日に引き継がれる場合があります。