Tableau Software, LLC

プレミアムサポート方針

I. 概要

本プレミアムサポート方針 (以下「プレミアムサポート方針」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 Server、Desktop および Prep ソフトウェア製品 (以下「本ソフトウェア」とい います) のプレミアムサポートサービス (以下「プレミアムサポート」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。

プレミアムサポートは、ライセンス契約の条項、Tableauの<u>技術サポート方針</u>の条件および本プレミアムサポート方針に準拠します。プレミアムサポートサービスは、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、Tableauの技術サポート方針およびライセンス契約において定められた意味を有します。

プレミアムサポートは、本プレミアム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 ル」といいます)を通じて提供されます。

対象となる導入下にあり、購入されたすべてのサブスクリプションおよびライセンスに対して、プレミアムサポートを購入する 必要があります。 従って、既存の導入に追加して新たに製品のサブスクリプションまたはライセンスを購入する場合、サポート の追加料金がかかることがあります。

Ⅱ. 資格

お客様は、プレミアムサポートサービスを購入されていること、かつ技術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、プレミアムサポートの対象となります。プレミアムサポートは、両当事者の書面による別段の合意が ない限り、別のライセンス契約で自ら本ソフトウェア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. 指定連絡先

「指定連絡先」とは、お客様とTableau間のテクニカルサポートに関する主たる連絡窓口として、お客様が指定する本ユーザのことをいいます。 お客様は、少なくとも1名の指定連絡先を指名し、維持するものとします。指定連絡先の責任を他の本ユーザに移転する場合、お客様は、必ず Tableauに通知するものとします。お客様の指定連絡先は、以下の責任を負うものとします。1.お客様のサポートケースのアクティビティ監視、2. お客様の組織におけるトラブルシューティングプロセスの策定及び導入、3.パスワードリセット、ユーザーネーム及びロックアウトの解決。お客様は、指定連絡先が以下の条件を満たしていることを保証するものとします。A.該当するサービスに関する知識を有し、技術的な問題の解決支援、および問題の分析と解決においてTableauを支援すること、B.ケースで提起された問題の根本を理解して、問題を再現する能力を有しており、Tableauによる問題の診断及び優先順位の決定を支援できること。

指定連絡先はまた、以下のセクション(IV)に記載の特定のプロアクティブサービスを利用する資格があります。

Ⅳ. プレミアムサポートサービス

<u>技術サポート方針</u>で説明されるテクニカルサポートサービスと併せて、プレミアムサポートには、以下の追加サービスが含まれます。

A. <u>リアクティブなサポート</u>:

- 1) プレミアムサポートの対象となるユーザから報告された事象は、プレミアムサポートプロ グラムのテクニカルサポートチームが対応および処理します。
- 2) Tableau は合理的な商業上の努力により、本プレミアムサポート方針の別紙 A に記載されたプレミアム サポート対応時間 (以下「対応時間」といいます) 内に重要度レベル1および重要度レベル2の事象についてユーザの連絡先に連絡します。
- 3) 技術サポート方針で規定される、重要度レベル1事象の定義には、その問題が本ソフトウェアの動作に深刻な 影響を与え、その結果としてお客様が中核的なビジネスプロセスを完全に失って作業を合理的に継続でき ない状況になる事象が含まれます。

B. プロアクティブなアカウントケア:

- 1) テクニカルアカウントマネージャー (以下「TAM」といいます) 指定連絡先は、別紙 A に記載された TAMの現地タイムゾーンの標準営業時間中に、主要な指定TAMに直接連絡することができます。TAM は、合理的な努力により、お客様が購入されたプレミアムサポートプログラムの対象となる、本書で提供されるプレミアムサポートサービスに従って、事象の優先的対応、転送および管理が確実に行われるようにします。また、TAMは、お客様のビジネスニーズと要件を評価した後に、Tableau製品およびサービスのベストプラクティスに関するガイダンスと推奨事項も提供します。
- 2) アップグレード計画支援 本ソフトウェアの新しいライセンスもしくはメンテナンスリリース、または 新バージョン をインストールする目的で、本番環境または非本番環境のアップグレードに関する準備お よび計画サービ スを実施します。 TAM は、お客様に代わってアップグレードを実行する責任を負いま せん。
- 3) 環境の文書化 12 カ月のプレミアサポート期間中、TAM は、本ソフトウェアの設定データを記録する ために本番環境のガイド付きレビューを 1 回行います。
- 4) 反復的な状況説明の電話 週 1 回を上限とする (両当事者による合意がある場合を除く) 反復的な電話 により、その時点で未解決の事象についてレビューし、最新情報を提供します。
- 5) 導入レビュー 12 カ月のプレミアムサポート期間中、システムの効率性を確保し、ベストプラクティスについてのアドバイスを提供するために、本番環境のレビューを 2 回行います。1 回目の推奨 事項が実施された場合、レビューでその推奨事項の妥当性を確認し、推奨事項を適切に変更します。
- 6) リアルタイムのサービスレポート 指定連絡先は、実施したプレミアムサポートサービス、Tableauが提示した 推奨事項、ユーザから報告された重大事象の状況を記載したレポートに、以下に定義するオンラインサービ スを通じてオンデマンドでアクセスすることができます。
- 7) オンサイト訪問 12 カ月のプレミアムサポート期間には、別紙 A に記載された回数を上限とするオン サイト訪問 (以下「オンサイト訪問」といいます) が含まれます。オンサイト訪問では、ビジネスレビュー、戦略的計画セッション、双方が合意したその他の活動を行います。Tableau は、別紙 A に記載されたオンサイト訪問の回数を上限として、自社の合理的な旅費を負担します。両当事者による別段の合意がない限り、別紙 A で認められたオンサイト訪問の回数を超えて要請されたオンサイト作業の旅費その他の経費は、お客様に請求されます。

C. <u>プロアクティブな製品ケア:</u>

- 1) 製品ロードマップへの参加 指定連絡先は、Tableauの将来のリリース、スケジュールおよび製品ハイライトを対象とする、Tableauの製品開発チームとの製品ロードマップのディスカッションに 参加するよう定期的に招待されます。
- 2) 優先的な機能リクエストのレビュー 指定連絡先が提出した機能または強化リクエストは、 Tableauの製品 チームによる優先的なレビューおよびフィードバックの対象となります。優先的な機能または強化リクエスト のレビューが製品ロードマップに組み入れられることは保証されません。
- 3) 機能リクエストのフィードバックセッション 必要に応じて、指定連絡先は、TAM を通じて 製品チームにアクセス し、機能リクエストや優先順位の高いニーズについて協議できる場合があります。

D. <u>プロアクティブなサポートケア</u>:

- 1) ケース監視 TAMおよびテクニカルサポートチームは、合理的な努力により、(a) いかなる事 象についても継続的な調査および解決を行い、(b) 本ソフトウェアに関するお客様の本番環境データ記録をレビューし考慮します。
- 2) エスカレーション管理 重要度レベル1事象は、迅速に対応するために、Salesforce Help ポータル経由または TAMにより、テクニカルサポートマネジメントへエスカレーションされる場合があります。 複数の問題がエスカレーションされた場合には、迅速に解決するため、エスカレーションアカウントマネージャーが割り当てられる 場合があります。

- 3) 製品欠陥の問題の優先開発アクセス 指定連絡先が製品の欠陥とみなされる問題を報告した場合、この問題 は、テクニカルサポートのお客様が報告した同じ重要度レベルの他のすべての欠陥の問題よりも優先的に 取り扱われます。
- 4) オンサイトのエスカレーション管理 完全な妨げとなっているか、過度および頻繁な停止の原因となっている問題が合理的な期間内にリモートで解決できない場合には、Tableau は、独自の判断で、適切なリソースおよび人員をお客様のオンサイトに提供する場合があります。これらのリソースは、エスカレ ーションアカウントマネージャー、プロダクトコンサルタントまたは開発者で構成される場合があります。

V. サポート方針詳細 本プレミアム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、対応時間、各事象の目標応 答時間などの詳細が含まれます。

プレミアムサポート方針の別紙 A

サポート対象ソフトウェア	
サポート対象ソフトウェア:	Tableau Desktop, Tableau Prep, Tableau Server
方針条件	
対応時間	重要度レベル1および重要度レベル2事象の場合は週7日、1日24時間対応。
	重要度レベル3および重要度レベル4事象の場合は現地の営業時間での対応。
	Tableauのイベント中と休日中の限定的サポートは、 <u>Tableau のサポートサービスのページ</u>
	(https://www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載
テクニカルアカウントマ	<u>Tableau のサポートサービスのページ (</u> https://www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載する
ネージャーの対応時間 	イベントおよび休日中の限定的サポートは、TAMの現地タイムゾーンで月~金曜日の標準営業時間
サポート対象チャネル	Salesforce Help ポータル (https://help.salesforce.com/s/cases?&language=ja)
	重要度レベル1および重要度レベル2事象に対する電話サポート
エスカレーション	Salesforce Help ポータルまたはTAMを通じたエスカレーションも可能
オンサイト訪問	12 カ月のプレミアムサポート期間中のオンサイト訪問: 最大 2 回
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	重要度レベル1 – 30 分
	重要度レベル2 – 2 時間
	重要度レベル3 – 1 営業日
	重要度レベル4 – 3 営業日
目標の更新頻度	重要度レベル1 – 1 日 2 回
	重要度レベル2 – 24 時間
	重要度レベル3 – 3 営業日ごと
	重要度レベル4 – 週 1 回

^{*}Tableauは、営業時間中のみ、重要度レベル3および重要度レベル4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。