

**Tableau Software, LLC**  
**Tableau Cloud 技術サポート方針**

適用: 本テクニカルサポートポリシーは、注文開始日が 2024 年 4 月 16 日以前の Salesforce からの Tableau Cloud の購入に適用されます。注文開始日が 2024 年 4 月 16 日以降の Tableau Cloud の購入については、[こちらの「Salesforce Success Plan」](#)の条件が適用されます。上記にかかわらず、お客様が Tableau Cloud プレミアムサポートまたは Tableau Cloud 拡張サポートのアクティブなサブスクリプションを持っている限り、この Tableau Cloud 技術サポート方針の条件がプレミアムサポートポリシーまたは拡張サポートポリシーの目的に適用されるものとします。

## I. 概要

本 Tableau Cloud 技術サポート方針 (以下「(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、自社専用のホスト型オンラインサービスである Tableau Cloud (以下「Tableau Cloud」といいます) のテクニカルサポートサービス (以下「テクニカル 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順を説明するものです。

テクニカルサポートは、お客様が Tableau Cloud のサブスクリプションを購入する際に締結した、サブスクリプション契約 (以下「契約」といいます) に基づき、Tableau Cloud に対して提供され、当該契約の条項および本サポート方針の条件に従います。テクニカルサポートは、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、契約にて定められているものと同じ意味を有します。

テクニカルサポートは、本サポート方針の別紙 A に記載される、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。

本サポート方針は、お客様と Tableau のテクニカルサポート組織との間におけるテクニカルサポートに関する内容を規定しており、これには以下のものが含まれます。

- A. 事象の提示を認められる方
- B. 事象の提示方法
- C. サポート対象となる事象の種類
- D. 報告された事象に Tableau が対応し、クローズする方法および時期

## II. 定義

- A. **事象:** 指定連絡先がサポート対象チャネルを通じて Tableau に報告した Tableau Cloud の個々の問題を意味します。
- B. **指定連絡先:** Tableau Cloud に精通し、お客様が使用している内部構築システム、ツール、方針、及び慣行に関する知識を有する、承認されたユーザ意味します。指定連絡先は、Tableau Cloud に関連するインシデントのみを提出することができます。

## III. テクニカルサポートの範囲

**A. テクニカルサポートに含まれるもの:** テクニカルサポートは、本ドキュメンテーションで取り上げられている範囲を超える問題および疑問に関し、指定連絡先に支援を提供することを目的としています。Tableau は、以下で構成されるテクニカルサポートサービスをお客様に提供するため、商業上合理的な努力を行います。(a) 指定連絡先が提出する事象の Web ベースの提出。(b) Tableau Cloud に関する利用および接続に関するトラブルシューティング。(c) お客様、パートナーおよび Tableau Cloud の他のユーザーが Tableau Cloud の利用に関する情報やアイデアを共有できるフォーラム。(d) サポート対象チャネルへのアクセス。(e) Tableau Cloud に関するお客様の以下の活動に関連するトラブルシューティング。

- 1. **基本的なコンフィギュレーション問題:** コンフィギュレーションに関するサポートには、適切な運用および 接続性を確保するための、Tableau Cloud に対するお客様のコンフィギュレーション設定のトラブルシューティングが含まれます

す。

2. 使用方法に関する問題: 適格な Tableau の人員が、Tableau Cloud の標準的な使用目的での使用方法について、お客様の「ハウツー」に関する疑問に回答します。

3. Tableau Cloud の修正努力: Tableau は、Tableau Cloud の欠陥その他のエラーの修正のため、商業上合理的な努力を払うものとします。

B. テクニカルサポートに含まれないもの: Tableau は、以下に関連する問題についてはテクニカルサポート義務を負いません。(a) お客様の機器、ネットワーク接続、その他のインフラストラクチャ。(b) お客様による、契約に違反する Tableau Cloud の利用。(c) Tableau 社外の者による Tableau Cloud の改変、アドオン、カスタマイズまたは修正。(d) Tableau の合理的な制御を超える要因または契約に定める不可抗力事由に起因する欠陥、障害または ダウンタイム。(e) Tableau Cloud の評価版へのアクセスまたは無償で提供されるその他のソフトウェア。(f) Tableau Cloud のトレーニング、カスタマイズ、インテグレーション、不正利用から生じた問題。(g) オンサイト サービスまたはリモートアクセスサービス。

C. Tableau による努力: Tableau は、Tableau Cloud における欠陥その他のエラーの是正および本サポート方針に規定される事象への対応に対して商業上合理的な努力をいたしますが、お客様は、お客様から Tableau に報告された、あるいはその他の経緯により Tableau が知るところとなった、欠陥、エラー、または不具合を Tableau がすべて 是正できない可能性があることを認めます。

IV. サポート方針詳細 本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 がテクニカルサポートを提供する営業時間 (以下「営業時間」といいます)、各事象の目標応答時間 などの詳細が含まれます。

#### V. 事象の提示

A. 事象の提示方法. お客様が購入される補足的なサポートプランに別段の定めがない限り、事象は、本サポート 方針の別紙 A に記載されるサポート対象チャネルを通じて、指定連絡先から Tableau へ提示されるものとします。

B. 事象の報告方法. 事象の解決を促進するため、Tableau は、お客様に、以下についてそれぞれ可能な限り試みられることをお願いしております。

1. 事象が再現可能であることを検証すること。
2. Tableau が事象を追跡し、優先づけし、再現し、調査するために必要な情報を提供すること。これにはお客様の氏名や関連データ、事象を再現するための手順などが含まれます。
3. 事象および想定される結果について、詳細な説明を提供すること。
4. 問題を分類すること (一般的な質問、欠陥、機能の要望など)。
5. 該当するログファイルまたはコンソールのアウトプットを (適切であれば、機密データを匿名化して) 提供すること。
6. 事象に関係するすべてのエラーメッセージを一字一句、正確に報告すること。
7. 事象発見時の特別な状況について説明すること (例: 最初の発現または特定の事象後の発現、不具合によるお客様のビジネスへの影響、解決の重要度レベルに関する提案)。
8. 既存の事象に関し、継続中の Tableau との連絡において事象番号を特定すること。

C. お客様の協力. お客様は、Tableau がテクニカルサポートを提供するために合理的に必要な情報およびお客様のリソースへのアクセスを提供します。Tableau が本サポート方針の義務を履行できなかったとしても、それが本 項に定めるお客様の協力の不履行が原因である限り、Tableau は、その義務の不履行から免責されるものとします。

#### VI. 事象への対応と解決

A. Tableau の事象対応. 本ポリシー記載の手続に従ってお客様から報告された各事象に関し、Tableau は以下のことを行うものとします。

1. 自動的に電子確認を行うことにより事象報告の受領を確認する。

2. 下記の条件に従って事象の重要度レベルを設定する。
3. お客様の要請により、重要度レベルおよび継続中の連絡のタイムフレームについて協議する。Tableau は事象の設定を変更することができるものとします。
4. 本サポート方針の別紙 A で規定される時間内に事象に対応するため、商業上合理的な努力を払う。
5. 事象を分析し、該当する場合には、事象を引き起した不具合の存在を検証する。報告された問題の根本原因および依存関係の特定に役立てるため、これには、お客様に対して追加情報、ログおよびコマンド再実行を依頼することが含まれることがあります。
6. 事象の解決にあたり、お客様に説明をし、補助する。
7. お客様と継続しているやり取りの記録を保持する。

**B. 重要度レベル。** Tableau のテクニカルサポートスタッフは、以下の基準に基づき各事象に重要度レベル (以下「重要度レベル」といいます) を割り振ります。

重要度レベル #	重要度レベル	説明
重要度レベル 1	重大	業務が停止し、許容可能な回避策がない。主要業務又は短期的な業務上のマイルストーンが、財務リスクをもたらす差し迫った危機に直面している。
重要度レベル 2	緊急	主要業務に影響を与えており、回避策がない。
重要度レベル 3	高	主要業務に影響を与えているが、回避策がある、又は主要業務以外の業務に影響を与えており、回避策がない。
重要度レベル 4	中	主要業務以外の業務に影響を与えているが、回避策がある、又は業務に影響を与えていない。

**C. 事象のクローズ。** 重要度レベルの割り振り後、Tableau は、別紙 A に記載する目標に基づいて初期対応および更新を行うために商業上の合理的な努力をいたします。事象は、以下の場合にクローズします。

1. **解決可能な事象:** 事象の性質に応じて、説明、推奨、使用法の指示、回避策、考えられる修正のアドバイスなどの形で、解決策が提示されます。
2. **カスタムまたはサポート対象外のプラグインまたはモジュールが利用されている場合:** 事象の解決を試みる過程で、Tableau は、サポート対象外のプラグインやモジュールを削除するよう、お客様に依頼する場合があります。サポート対象外のプラグインやモジュールの削除によって問題が解消した場合、Tableau は、本事象は解決されたとみなすことができます。サポート対象のプラグインやモジュールとは、本ドキュメンテーションにサポート対象として記載および明示されているものと定義されます。
3. **テクニカルサポートサービスの対象外の事象について:** Tableau は、また、事象が (上記第 III 項に基づいて) テクニカルサポートの対象範囲外であるか、または本サポート方針から除外されるユースケースに起因していると特定した場合にも、事象をクローズする場合があります。
4. **休止ケース:** Tableau が指定連絡先に対し、問題の解決に必要な追加情報を提供するように 2 回以上連絡したにもかかわらず返答がない場合、Tableau は対応中のケースを休止とみなします (ケースをクローズする場合もあります)。お客様は、ケースのクローズ後 10 営業日以内に、事象の再オープンを要求することができます。Tableau の独

自の判断により、事象が解決可能とみなされた場合、当該事象は、更なる調査のため に再びオープンされることになりません。

VII. セキュリティ。Tableau は、Tableau Cloud をお客様に提供するサーバーへの不正アクセスを防止するため、合理的に 設計された、業界標準の物理的なセキュリティシステムおよびデータセキュリティシステムを維持します。Tableau の標準的な業務方法上、Tableau はお客様データの全部を定期的に（一日あたり一回以上の頻度）バックアップします。お客様データを含むストレージ媒体、バックアップ媒体、およびアーカイブ媒体はすべて、(a) セキュリティ保全エリアに物理的に保存され、(b) その他のお客様データと論理的に分離され、かつ (c) 業界基準の暗号化方法で保護されます。

## VIII. Tableau Cloud サービスレベル目標

A. サービスレベル目標。Tableau は、Tableau Cloud の対象サービス（以下に定義されます）が、各カレンダー月とも、以下に記載される例外を除いて、99.9% 以上の月間可用性で利用できるよう、商業上合理的な努力を行います。各 カレンダー月の月間可用性は、以下のように計算されます：

$$Success\ Rate_{5\ min} = \left( \frac{Request\ Count - Error\ Count\ (5xx)}{Request\ Count} \right) * 100\%$$
$$Monthly\ Availability\ Percentage = Avg\ (Success\ Rate_{5\ min})$$

詳細：

- ・「成功率」は 5 分ごとに、その 5 分間の合計リクエスト数からその 5 分間のエラー数を引き、その値をその 5 分間のリクエスト数で割って、100% を掛けることで計算されます。お客様がリクエストを行わなかった 5 分間の成功率は、100% とみなされます。
- ・「リクエスト数」とは、お客様が Tableau Cloud のサインイン、ホームページ、および分析サービス（以下まとめて「Tableau Cloud 対象サービス」といいます）内で行った、リクエスト数の合計をいいます。
- ・「エラー数」とは、Tableau Cloud 対象サービスへのリクエストに対して「5XX」のエラーステータスで戻される、内部サーバーエラーの合計数をいいます。こうした「エラー数」は、お客様による Tableau Cloud のインスタンスをホスティングする、Tableau Cloud のポッドについてのみ計算されます。内部サーバー エラー数の計算には、以下で説明されるサービスレベル目標の例外の結果として、直接的または間接的に 生じるエラーは含まれません。
- ・「月間可用性」とは、対象カレンダー月のすべての 5 分間の成功率の平均値を表します。1か月に満たない月の月間可用性は、お客様がその月の中で、Tableau Cloud の有効なサブスクリプションを保有していた日数に応じて、計算されます。
- ・「サービスレベル目標の例外」には、以下が含まれます：
  - 予定され、[trust.tableau.com](https://trust.tableau.com) に掲示されるあらゆるメンテナンス、または Tableau が契約に従って、もしくは Tableau Cloud 内で目立って表示されるメッセージを介して 24 時間以上前に通知する、計画的なダウンタイム。Tableau は、すべての計画的なダウンタイムが、米国太平洋時間の金曜午後 6 時から月曜午前 3 時までの間に予定されるよう、商業上合理的な努力を行います。
    - Tableau の合理的支配を超える事由から生じる利用不能。例えば、天災、政府の行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ、(Tableau の従業員が関与していない) ストライキなどの労働紛争、インターネットサービス事業者の不具合や遅延、Tableau 以外のアプリケーション、サービス妨害攻撃など。
  - 以下に起因する利用不能。(i) お客様の行為や不作為。(ii) お客様の機器やソフトウェアなどのテクノロジー、および/またはサードパーティの機器やソフトウェアなどのテクノロジー (Tableau が直接管理しているサードパーティの機器は除かれます)。または (iii) 契約に従った、Tableau Cloud を利用するお客様の権利の

Tableau による停止や剥奪。

- B. 返金不可。** 本第 IX 項のいかなる部分も、黙示的であれ明示的であれ、契約にはまだ含まれていない Tableau Cloud の条項に関して、Tableau に新たな、別の、または異なる義務を生じさせるものではありません。これにはその第 6.1 項に定める限定的保証が含まれますが、この限りではありません。誤解を避けるため補足しておく、本第 IX 項の違反により、お客様が返金やクレジットを受領する権利を得ることはありません。

**Tableau Cloud 技術サポート方針の別紙 A**

サポート対象製品	
Tableau Cloud	
方針条件	
Tableau Cloud テクニカルサポート 対応時間	現地の営業時間に対応。 Tableau のイベント中と休日中の限定的サポートは、 <a href="https://www.tableau.com/ja-jp/support/services">Tableau のサポートサービスのページ (https://www.tableau.com/ja-jp/support/services)</a> 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	<a href="https://help.salesforce.com/s/cases?&amp;language=ja">Salesforce Help ポータル (https://help.salesforce.com/s/cases?&amp;language=ja)</a>
エスカレーション	Salesforce Helpポータルを通じてテクニカルサポートマネジメントへのエスカレーションが可能
営業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 – 8 時間 重要度レベル2 – 48 時間 重要度レベル3 – 72 時間 重要度レベル4 – 週 1 回
目標の更新頻度	重要度レベル1 – 24 時間 重要度レベル2 – 72 時間 重要度レベル3 – 週 1 回 重要度レベル4 – 2 週間に 1 回

\*Tableau では、対応および更新を営業時間内で行っています。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。