Tableau Software, LLC
Tableau Online プレミアムサポート方針

I. 概要

本 Tableau Online 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）の条件、および本プレミアムサポート方針の条件が適用されます。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、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。

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**」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. プレミアムサポートサービス

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. リアクティブなサポート:

1. プレミアムサポートの対象となるお客様の指定連絡先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 P1 および P2 の事象についてお客様の指定連絡先に連絡します。
3. サポート方針で規定される、P1 事象の定義には、その問題が Tableau Online 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）: お客様の指定連絡先は、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. 特別プログラムと限定コミュニティフォーラムへのアクセス: お客様の指定連絡先は、TAC コミュニティフォーラム (https://community.tableau.com/community/tac) にアクセスすることが認められます。このフォーラムは、プレミアムサポートに登録している他のお客様と、Tableau 製品やサービスに関するよくある質問について話し合うために利用されます。フォーラムでは、重要なセキュリティに関するお知らせを提供し、事象をエスカレーションするためのオンライ

ンリソースとしても利用されます。

3. 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。

4. サービスレポート: お客様の指定連絡先は、実施されたプレミアムサポートサービス、Tableau が提示した推奨事項、お客様の指定連絡先から報告された重大事象の状況を記載したレポートに、アクセスすることができます。

C. プロアクティブな製品ケア:

1. サンドボックスサイトへのアクセス: 本契約およびお客様の該当するエンドユーザーライセンス契約の条件に従って、お客様は、Tableau Online の特徴と機能に関連した内部開発およびテストを目的とする場合に限り、最大ストレージ 20GB、Creator オンライン認定ユーザー 10 名以下の構成で、2 つ目の Tableau Online サイトへのアクセスを要求することができます（以下、「**サンドボックスサイト**」といいます）。上記にかかわらず、お客様は、サンドボックスサイト上またはサンドボックスサイト内で、パフォーマンススクリプト、ストレステスト、および負荷テストのいずれも実行することはできません。

2. Tableau ロードマップへの参加: お客様の指定連絡先は、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。

3. 機能リクエストに関する優先的レビュー: お客様の指定連絡先が提出した機能または強化に関するリクエストは、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。

4. 製品フィードバックセッション: 必要に応じて、お客様の指定連絡先は、TAM を通じて製品チームにアクセスし、製品のフィードバック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. プロアクティなサポートケア:

1. ケースの監視: 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) Tableau Online に関するお客様の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: P1 事象は、迅速に対応するために、TAM により、または TAC コミュニティ Web サイトを通じてエスカレーションされる場合があります。複数の事象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. 製品欠陥の事象の優先開発アクセス: お客様の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、この事象は、テクニカルサポートのお客様が報告した同じ優先度の他のすべての欠陥の事象よりも優先的に取り扱われます。

IV. 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、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

A. 誤解を避けるために付記すると、プレミアム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、プレミアムサポートに関するお客様の指定連絡先の数は、プレミアム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数を上限とします。

B. サポート方針で利用可能なリソースに加え、お客様は、TAM 宛てのメールでリクエストすることで、お客様の指定連絡先を指定および変更することができます。

VI. プレミアムサポートのお客様を対象とする、Tableau Online サービスレベルに関する合意

A. 一般条件: 本 Tableau Online サービスレベルに関する合意（以下「**SLA**」といいます）は、Tableau Online のプレミアムサポートを購入されたお客様にのみ、適用されます。本 SLA の条件と、契約および/またはサポート方針の条件の間で矛盾が生じ

た場合は、当該の矛盾の範囲に限り、本 SLA の条件が適用されます。誤解を避けるために補足しておくと、本 SLA は、サポート方針の第 IX 項よりも優先されます。

B. 可用性: Tableau は、Tableau Online 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、以下に記される例外を除いて、99.9% 以上の月間可用率で利用できるようにします。各カレンダー月の月間可用率は、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 Online 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 Online 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 Online 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 Online のインスタンスをホスティングする、Tableau Online 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 SLA 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。
- 「***月間可用率***」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率は、お客様がその月の中で、Tableau Online 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。
- 「***SLA の例外***」には、以下が含まれます:
    - 予定され、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 Online 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 が直接管理す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 Online を利用するお客様の権利の Tableau による停止や剥奪。

C. 救済: Tableau が、いずれかのカレンダー月において、上記第 VI(B) 項に定める、Tableau Online の可用性を確保できなかった場合、お客様は、Tableau Online の利用を続行でき、かつ将来的な Tableau Online での購入に使えるサービスクレジット

を受領できます。「***サービスクレジット***」は、お客様が Tableau Online に支払った合計請求額に基づき、該当する「***サービスクレジット率***」を乗算した、パーセンテージで計算され、対象のカレンダー月または月の一部分に充当できる、ドル建てのクレジットです。1か月に満たない月の場合、サービスクレジットは、該当するサービスクレジット率を使って計算された上で、お客様がその月の中で、Tableau Online 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適用されます。

月間可用率	サービスクレジット率
99.5% 以上、99.9% 未満	5%
98.0% 以上、99.5% 未満	15%
98.0% 未満	25%

D. レポート、クレーム、通知: 本 SLA に基づく救済を要求するには、お客様は、SLARequest@tableau.com のアドレスまで、以下の事項を記載したメールにて、Tableau に通知する必要があります:

- 会社名、請求先住所、請求担当者、請求担当者の電話番号などの、請求先情報。
- 関連する期間中のエラー数に関して、その日付や時間帯を記した、エラー数の情報。
- 関連する計算を含む、クレームの詳細。

クレームは毎月一度しか行えません。また、クレジットの請求は、月間可用率が 99.9% を下回ったカレンダー月の最終日から10日以内に、Tableau 側で受領される必要があります。

すべてのクレームは、Tableau 側のシステム記録に照らして確認されます。お客様から申し立てられた利用不能の期間に対し、Tableau が異議を唱える場合、Tableau は、該当する期間の Tableau Online 対象サービスの可用率の記録をお客様に提供します。Tableau は、こうした記録を、お客様から誠実になされたクレームに対してのみ提供します。

サービスクレジットがお客様へ提供される場合、Tableau は、お客様から Tableau Online への将来的な支払いに対してのみ、サービスクレジットを適用します。サービスクレジットは、お客様に返金の権利を提供するものではありません。また、Tableau の他のソフトウェア、サービス、製品や、Tableau からの他の請求に対して使うこともできません。サービスクレジットは、対象カレンダー月のクレジット額が 1 ドル（$1 USD）を上回る場合に限り適用され、発行されます。サービスクレジットを他のアカウントに譲渡または適用することはできません。別途契約に定められる場合を除き、利用不能や非稼働など、Tableau による Tableau Online の提供不能に対してお客様が得られる、唯一かつ排他的な救済は、本 SLA の条件に従った、サービスクレジットの受領（該当する場合）に限られます。

E. 一般条件: 評価版へのアクセス用に提供される Tableau Online や、ベータ版、限定リリース、開発者プレビュー、開発中もしくはテストベッド環境と書面にて指定される、または似たようなインポートと説明される Tableau Online は、本 SLA の対象外となります。Tableau は、お客様による重大な契約違反があった期間（例えば、お客様が契約上の支払い義務を満たしていない期間など）については、本 SLA に基づく義務を一切負いません。

Tableau Online プレミアム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 および P2 事象の場合は週 7 日、1 日 24 時間対応。 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 (www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載
テクニカルアカウントマネージャーの対応時間	Tableau のサポートサービスのページ (www.tableau.com/ja-jp/support/services)に掲載する TAM の現地タイムゾーンで月～金曜日の標準営業時間および Tableau のイベント中および休日中の限定的サポート。
サポート対象チャネル	お客様ポータル (https://customer.tableau.com/) Web フォーム (https://www.tableau.com/ja-jp/support/case) TAC Web サイト (https://community.tableau.com/community/tac) に記載する P1 および P2 事象の電話サポート
エスカレーション	営業担当者、TAM または TAC コミュニティ Web サイト (https://community.tableau.com/community/tac)を通じたエスカレーションも可能。
お客様の指定連絡先	お客様の指定連絡先: 最大 5 名
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 – 30 分 P2 – 2 時間 P3 – 1 営業日 P4 – 3 営業日
目標の更新頻度	P1 – 1 日 2 回 P2 – 24 時間 P3 – 3 営業日ごと P4 – 週 1 回

*Tableau は、営業時間中のみ、P3 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。