

Tableau Software, LLC

拡張サポート方針

I. 概要

本拡張サポート方針 (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 Desktop、Server 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順を説明するものです。

拡張サポートは、ライセンス契約の条項、Tableau の [技術サポート方針](#) の条件および本拡張サポート方針の条件に準拠します。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、ライセンス契約および Tableau の [技術サポート方針](#) 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 のオンラインの Web ベース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、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には適用されません。お客様の指定連絡先のみが拡張サポートの対象であり、ユーザーの連絡先は、拡張サポートの対象ではありません。

III. 拡張サポートの範囲

拡張サポートには、[技術サポート方針](#) に定めるテクニカルサポートサービスに加え、以下の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、[技術サポート方針](#) 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報告した同じ経過時間および優先度の他の事象より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. お客様の指定連絡先

- A. 疑義を避けるために付記すると、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、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。
- V. 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。

拡張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 Server Tableau Prep
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
対応時間内の目標応答時間	
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。