

Tableau Software, LLC
エリートサポートプログラムポリシー

I. 概要

本エリートサポートプログラム方針 (以下「**エリートサポート方針**」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 ソフトウェア製品 (以下「**本ソフトウェア**」といいます) に付随するエリートテクニカルアカウントマネージメントサービス (以下「**エリートサービス**」といいます) を Tableau の顧客 (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。

エリートサービスは、ライセンス契約の条項、Tableau の[技術サポート方針](#)の条件および本エリートサポート方針の条件に準拠します。エリートサービスは、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。

エリートサービスは、本エリート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、エリ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、エリートサービスの対象となります。本書で説明されるエリートサービスは、本件ソフトウェアの単一の本番環境に対してのみ適用されます。エリートサービスは、両当事者の書面による合意がない限り、別のライセンス契約で自ら本件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。お客様の指定連絡先のみがエリートサービスの対象であり、ユーザーの連絡先は、エリートサービスの対象ではありません。

III. エリートサービス

[技術サポート方針](#)で説明されるテクニカルサポートサービスと併せて、エリートサービスには、以下の追加サービスが含まれます。

A. 優先的な対応:

- 1) お客様の指定連絡先から報告された、エリートサービス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優先度の他の事象より優先的に取り扱われます。
- 2) Tableau は、本エリートサポート方針の別紙 A に記載された対応時間中に P1 および P2 の事象についてお客様の指定連絡先に連絡するために商業上合理的な努力をいたします。
- 3) 技術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. 指定のアカウント管理:

- 1) お客様の指定連絡先は、別紙 A に記載されたテクニカルアカウントマネージャー (以下「**TAM**」といいます) 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。テクニカルアカウントマネージャーは、合理的な努力により、本書で提供されるエリートサービスに従って、インシデントの優先順位付け、転送および管理が確実に行われるようにします。
- 2) 12 カ月のエリートサービス期間中、TAM は、本ソフトウェアの構成を記録するために、1 つの本番環境に対する構成レビューの支援を 1 回行います。

- 3) テクニカルアカウントマネージャー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) 本ソフトウェアのお客様の本番環境データ記録をレビューし考慮します。

C. プロアクティブなテクニカルサポート:

- 1) サービス開始にあたりお客様と初回のミーティングを行い、提供するサービスについて説明を行います。
- 2) 現在取り扱い中の事象をレビューし更新するために、1 週間に 1 回を超えない範囲で、継続的に連絡を行います。
- 3) エリートサービスの 12 カ月の期間ごとに、システムの効率を確保し、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最大 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。
- 4) 新しい本ソフトウェアのライセンスまたは必須の本ソフトウェアのバージョンをインストールする目的で、本番環境または本番環境以外への本ソフトウェアのアップグレードに関するサービスを準備、計画します。TAM がアップグレード実施を支援することはありません。
- 5) 実施されたサービス、推奨事項、報告された重要な事象の状況に関して、繰り返しレビューを行います。

D. オンサイトでの作業が必要となる場合は、出張費がお客様に請求されます。

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、エリートサービス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、エリートサービスに関するお客様の指定連絡先の数は、エリートサポートプログラム方針の別紙 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. 技術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。

V. **サポート方針詳細** 本エリート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。

VI. **Tableau Online への限定的なアクセス**

お客様のエリートサービスの一環として、Tableau は、エリートサービスに関連するお客様のデータ (以下「**エリートデータ**」といいます) を用いて Tableau がお客様の指定連絡先のために作成したビジュアライゼーションに お客様が Tableau Online を通じてアクセスできるようにします。Tableau Online の詳細については <https://www.tableau.com/ja-jp> で説明しています (以下「**オンラインサービス**」といいます)。オンラインサービスの利用は、本第 VI 項 (以下「**エリートオンライン契約**」といいます) に定められる追加の条件に従います。疑義を避けるために付記すると、本第 VI 項に定める以外の Tableau Online の利用は、[Tableau Online サブスクリプション契約 \(www.tableau.com/online-agreement\)](https://www.tableau.com/online-agreement) に準拠します。

A. **Tableau Online へのアクセス。** エリートオンライン契約の条件に従い、Tableau は、オンラインエリートサービス期間 (以下に定義) に、以下の目的以外の目的を伴わず、Tableau がエリートデータをもとに生成するビジュアライゼーションと応答する目的においてのみ、Tableau Online を利用するための限定的、非独占的、譲渡不可、かつ世界的な権利をお客様に付与します。お客様は、本項で明示的に認められる場合を除き、Tableau Online に自己のデータをアップロードしてはならず、その他 Tableau Online を他のデータと共に使用したり、別の目的のために使用することはできません。

B. お客様の指定連絡先 オンラインエリートサービスにアクセスするための Tableau Online の利用は、お客様の指定連絡先によってのみ許可されます。お客様の指定連絡先は、Tableau Online へアクセスするためのユーザー ID およびパスワードを受領します。上記認証情報は、個々の被指名人に対し付与されるものであり、共有できません。お客様は、お客様の指定連絡先全員に対し当該認証情報を極秘として扱うことを徹底するものとします。お客様は、お客様の指定連絡先、およびお客様のアカウントとパスワードの使用者の行為について責任を負います。

C. Tableau へのライセンス。

1) エリートデータ。 本エリートオンライン契約の条件に従い、お客様は、オンラインサービスを提供するために必要な範囲においてのみ、エリートデータの二次的著作物を使用、複製、保存、送信、頒布、実演、表示 (公開表示する場合を含みます)、改変、および創作する非独占的、世界的、かつ無償の権利を Tableau に付与します。

D. 秘密保持。 各当事者は (「**受領当事者**」として)、開示当事者 (「**開示当事者**」) から取得したすべてのコード、発明、ノウハウ、ビジネス情報、技術情報、および財務情報が、開示当事者の秘密資産 (「**秘密情報**」) を構成することに同意します。Tableau Online へのログイン認証情報、Tableau テクノロジー、Tableau Online に関するパフォーマンス情報、および本エリートオンライン契約の条件は、Tableau の秘密情報とみなされます。エリートデータは、お客様の秘密情報とみなされます。本契約で明示的に認められる場合を除き、受領当事者は、秘密情報を守秘するとともに、秘密情報を使用せず、または開示しないものとします。受領当事者は、秘密情報の開示により、損害賠償だけでは十分な救済手段とならない重大な被害が生じうること、従って、受領当事者がそのような開示をした場合は、開示当事者が法律上認められる可能性がある他の一切の救済手段のほか、適切なエクイティ上の救済を得ることができることを認めます。

E. 契約期間および解除。

1) 期間。 本エリートオンライン契約は、お客様のエリートサービスが開始する日に発効され、お客様のエリートサービスの有効期限日または終了日に失効するものとします (以下「**オンラインエリートサービス期間**」という)。

2 解約。 いかなる規定にかかわらず、一方の当事者は、他方の当事者に書面による解約の通知をすることによって、いかなる理由でも、あるいは理由がなくとも、いつでもエリートオンライン契約を解約することができます。契約の解約は、唯一の救済手段ではなく、本エリートオンライン契約に基づく各当事者によるいかなる救済手段の行使も、当該当事者が本エリートオンライン契約、法律またはその他の事由により有し得る、その他の救済手段を妨げません。

3) 終了の影響。 本エリートオンライン契約の無効化、解約、または満了後に、お客様は本オンラインサービスのいかなる利用も直ちに停止し、お客様が保有する Tableau Online のパスワードまたはアクセスコード、その他のオンラインサービスに関連する Tableau の秘密情報を削除するものとします。お客様は、解約、無効化、または満了後に、エリートデータを用いて作成された一切のビジュアライゼーションにアクセスしないものとし、Tableau がいつでもかかるデータを削除できることを認めます。第 D 項、第 F 項および第 G 項は、本エリートオンライン契約の解約後または満了後も効力を維持するものとします。

F. 保証の排除。 本エリートオンライン契約またはライセンス契約における他の保証にかかわらず、オンラインサービスは「現状有姿」で提供されます。TABLEAU またはそのライセンサーはいずれも、権原、商品性、特定目的適合性または非侵害性に係る保証など、明示、黙示、法定その他いかなる事由によるかを問わず、いかなるその他の保証、条件の設定または約束もしません。お客様は、別段の法律上の権利を有する場合がありますが、法定保証の期間は (もしあれば)、法律で認められる範囲の期間に限定されるものとします。

G. 責任の限定。 ライセンス契約に定められた他の責任制限にかかわらず、オンラインサービスの目的において、Tableau (Tableau のライセンサーを含む) は、それが契約、不法行為 (過失を含む)、無過失責任またはその他のいずれにおける行為であるかにかかわらず、また事前にかかる損害が発生する可能性について通知を受けていたとしても、オンラインサービスに関連するいかなる利用損失、データ喪失、セキュリティ対策の不具合、ビジネスの中断、またはその他の間接的、特別、偶発的、あるいは結果的な損害 (利益損失を含む) についてエリートサポートプログラム方針

切の責任を負わないものとします。本エリートオンライン契約またはランセンス契約の他の条項にかかわらず、**Tableau** および **Tableau** のライセンサーが当オンラインサービスに関連してお客様に対して負うすべての責任は、**\$100** を超えないものとします。

エリートサポートプログラム方針の別紙 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 Server
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
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 (https://www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載されている TAM の現地タイムゾーンの標準営業時間に対応。
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) TAC Web サイト (https://community.tableau.com/community/tac) に記載する P1 インシデントの電話サポート
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) を通じてエスカレーション可能。
お客様の指定連絡先	お客様の指定連絡先: 最大 5 名
営業時間内の目標応答時間	
目標応答時間	P1 - 4 時間 P2 - 6 時間 P3 および P4 - 1 営業日
目標の更新頻度	P1 - 毎日 P2 - 48 時間 P3 および P4 - 週 1 回