

Tableau Software, LLC
OEM サポートプログラム方針

I. 概要

本 OEM サポートプログラム方針 (以下「**OEM 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 OEM テクニカルサポートサービス (以下「**OEM サポートサービス**」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続を説明するものです。

OEM サポートサービスには、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 OEM サポート方針の条件が適用されます。OEM 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](#)において定められた意味を有します。

OEM サポートサービスは、本 OEM 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、OEM 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、OEM サポートサービスの対象となります。本書で説明される OEM サポートサービスは、本ソフトウェアの単一の本番環境に対して、お客様によってホスティングされお客様がお客様のクライアントに提供するサービスに統合されている本ソフトウェアに対してのみ適用されます。OEM 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 OEM サポートサービスの対象であり、ユーザーの連絡先は、OEM サポートサービスの対象ではありません。

III. OEM サポートサービス

[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、OEM サポートサービスには、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、OEM サポ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 OEM サポート方針の別紙 A に記載された対応時間中に P1 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. 指定のサポートエンジニア:

1. お客様の指定連絡先は、別紙 A に記載されたパートナーサポートエンジニアの現地タイムゾーンの標準営業時間中に主要な指定パートナーサポートエンジニアに直接連絡することができます。パートナーサポートエンジニアは、合理的な努力により、本書で提供される OEM サポ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. パートナーサポートエンジニアは合理的な努力により、(a) いかなるインシデント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。
3. パートナーサポートエンジニアは、月次連絡によって未解決インシデントを確認し、本番環境記録の最新情報の提供を行います。

C. その他のサービス:

1. 最初の 12 カ月の OEM サポートサービス期間中、お客様は、以下のいずれか 1 つのサービスにアクセスすることを選択できます。(a) OEM Server Rapid Start または (b) 本ソフトウェアの単一の本番環境が効率的に稼働していることを確認し、Tableau にベストプラクティスに関するアドバイスを求めるための Tableau による 1 回のレビュー。お客様は、このサービスのオンサイトでの実施を依頼することができます。それ以降の 12 カ月の OEM サポートサービスの各期間中、お客様は、本ソフトウェアの単一の本番環境が効率的に稼働していることを確認し、Tableau にベストプラクティスに関するアドバイスを求めるための Tableau によるレビューを 1 回要請することができます。
2. 各オンサイトコンサルティングサービスの終了から 30 日以内の Services Findings Review の提供。このサービスにより、技術的知見を明らかにするとともに、特定された問題に対処するためのアクションプランを作成します。
3. 4 つの四半期サービスレポートの提供。これにより、過去 90 日間のサポート活動の概要を示すとともに、導入に対するリスク要因を特定します。

D. オンサイトでの作業が必要となる場合は、出張費をお客様にご請求いたします。

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、OEM サポ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、OEM サポ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、パートナーサポートエンジニア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 OEM サポートプログラム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、各インシデントの目標応答時間などの詳細が含まれます。

OEM 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 (お客様によるホストのみ)
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 サポートポータルに記載されている Tableau のイベントと休日は、サポートの提供が制限されます。
パートナーサポートエンジニアの対応時間	Tableau のサポートサービスのページ (https://www.tableau.com/ja-jp/support/services) に掲載されているパートナーサポートエンジニア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 事象の電話サポート
エスカレーション	営業担当者、パートナーサポートエンジニアまたは 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 3 名
対応時間内の目標応答時間	
目標応答時間	P1 - 4 時間 P2 - 48 時間 P3 および P4 - 72 時間
目標の更新頻度	P1 - 4 時間ごと P2 および P3 - 週 1 回 P4 - 2 週間に 1 回