



## Salesforce Backup and Recover、Salesforce Archive、Archive Console、Salesforce Discover、Salesforce Data Seeding向けサポートプラン

### 全般

Salesforce Backup and Recover、Salesforce Archive、Archive Console、Salesforce Discover、Salesforce Data Seeding 向けサポートプランはサブスクリプションによるサポートサービスで、これには、全てのお客様がSalesforceへの投資を最大限に活用できるよう支援するプログラムのリソースへのアクセスが含まれます。

該当するStandard Plan、もしくはPremier Plan 又はPremier Plus Plan を購入された場合、本約款の記載に従って、お客様のユーザ向けに提供されます。サブスクリプションはテナント別に整理されています。テナントとは、該当するサービスの一意の「インスタンス」、すなわち、本顧客データ及び本顧客固有のサービスカスタマイズの別個のセットです。各Premier PlanおよびPremier Plus Planは、対象の機能およびサービス(以下「対象サービス」といいます)に対して強化されたサポート(下記に記載)を提供し、インスタンスごとに価格が設定されます。お客様は注文期間中、各インスタンスの対象サービスにおけるすべてのサブスクリプションをカバーするPremier PlanとPremier Plus Planを購入する必要があります。注文期間中、インスタンスに対象サービスの新しいサブスクリプションが追加された場合、Premier又はPremier Plus Plan の追加料金が発生する場合があります。

本サポートプランの一部としてSalesforceが提供する助言及びガイドに基づく検討、並びにそれらの作業実施については、お客様が責任を負っています。

### サポートへの問い合わせ

Governmentサポートプラン以外のお客様は、ヘルプ[Webサイト](#) (英語) 上でケースを登録してサポートに問い合わせることができます。Governmentサポートプラン(米国のお客様向け)をご利用のお客様は、Governmentヘルプ[Webサイト](#)(要ログイン) でケースを登録してサポートに問い合わせる必要があります。

### サポートプランのエンタイトルメント

Salesforceは、お客様からSalesforceに報告された問題の優先度にもとづいて、表に記載の適切なリソースと緊急度で問題に対応します(以下に記載の時間はすべて目標一次応答時間です)。

優先度	定義	Standard	Premier	Premier Plus
H	業務が停止し、許容可能な回避策がない。 主要業務又は直近の業務上のマイルストーンにおいて、財務リスクをもたらす差し迫った危機に直面している。	9時間 現地営業時間の対応	1時間 24x7	1時間 24x7
M	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。	2営業日 現地営業時間の対応	4時間 24x7	4時間 24x7
L	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。	3営業日 現地営業時間の対応	8時間 24x7	8時間 24x7

## エラーの再現

Salesforceは、エラーを解決するために、エラーを再現できるようにする必要があります。お客様は、エラーを再現するために、Salesforceと協力し、緊密に連携することに同意するものとします。エラーの再現には、必要に応じて診断又はトラブルシューティング活動の実施、お客様のアプリケーションに関する関連情報(例: ログファイルなど)の提供などが含まれます。また、お客様の承認をその都度得るという条件の下、本ユーザは、トラブルシューティングの目的のために、お客様のアプリケーションへのリモートアクセスを提供するよう要求される場合があります。

## サポートプランのエンタイトルメント

### Premier Plus:

お客様は、ご購入のPremier Plusサポートプランの対象サブスクリプションの期間中、担当のテクニカルアカウントマネージャー(TAM)による対応を受けることができます。テクニカルアカウントマネージャー(TAM)による対応は、TAMの拠点地域の現地営業時間内に提供されます。TAMは、サポートの実施計画(活動の優先順位及びスケジュールを含む)について合意するために、お客様と協力します。TAMの活動範囲には、場合により、お客様がビジネス上の成果を達成するための支援計画を策定するにあたって、お客様と協働することが含まれます。

TAMは、以下に概要を示すその他のサポート関連活動に加えて、お客様のサポートケースを管理します。

- コーチングセッション
  - コーチングセッションは、成果ベースの対話形式エンゲージメントで、顧客ライフサイクルのさまざまな段階に対応付けられたベストプラクティスガイダンスと推奨事項を提供します。お客様は、以下の各トピック領域について、年に1回のコーチングセッションを受けることができます。
    - 復元(権限、アクセス、項目レベルセキュリティ(FLS)、リストアシナリオ、鍵管理、効率性など)
    - 高速化/匿名化(テンプレート、ジョブ、値の匿名化、個人識別情報(PII) マスキングの匿名化など)
    - アーカイブ(ウィジェット設定、制限ルール、複雑なポリシー、SDK、アーカイブ解除など)
- オンボーディング
  - オンボーディングとは、TAMとお客様の間で一度だけ行われるパーソナライズされた1対1のエンゲージメントで、お客様がサブスクリプションの使用を最適化して特定のビジネス成果を達成するための計画を確立できるよう支援します。
- テクニカルヘルスレビュー(Salesforce Backup and Recover)
  - お客様は、Salesforce Backup and Recoverのみを対象とした四半期ごとのテクニカルヘルスレビューを受ける権利を有します。当該レビューには次のような内容が含まれます。バックアップの実行時間チェック、エラー状況、その他の例外的な動作。
- 専門的なレビュー
  - 専門的なレビューでは、お客様による本サービスの利用を改善するためのベストプラクティスガイダンスと製品に関する技術的な推奨事項を提供します。お客様は、年間2回レビューを受ける権利を有します。

## 対象外項目

サポートプランには、以下は含まれません。

- 本サービスの導入サービス
- パスワードリセットに関する支援
- ユーザ名に関する支援
- データベース、コンピュータネットワーク、通信システムなどのサードパーティ製の支援テクノロジーの導入、管理、接続や利用を含む、Salesforce以外の製品、サービス又はテクノロジー(SFDC以外のアプリケーションなど)に関する支援
- AppExchangeアプリケーション(Salesforce又はサードパーティによる承認の有無を問いません)に関する支援
- SOQLクエリを含む、カスタムコードの作成又はテスト
- 英語以外の言語でのサポート
- 出張

## サポートプランの資料

これらのサポートプランの一環としてSalesforceがお客様に提供する資料は、Salesforceの秘密情報であり、当該サポートプランを利用する権利を有するお客様の本ユーザ以外の者に対して複製、開示、配布することはできません。Salesforceは、資料に関するあらゆる知的財産の所有権を保持しており、お客様に明示的に許諾されていない、資料に関するあらゆる権利を留保します。

## サポートプランの変更

Salesforceは、サポートプランを随時変更することができます。但し、本プランに基づくサービスレベルがサブスクリプションの契約期間中に大幅に低下することはありません。

最終更新日: 2025年5月13日