

Retail Cloud POS及びPredictSpringサポートプラン

全般

サポートプランは、お客様がRetail Cloud POS及びPredictSpringのサブスクリプションを最大限に活用していただくためのリソースへのアクセスを提供するサブスクリプションサポートです。本約款の記載に従って、お客様の管理ユーザー向けに提供されます。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。サポートは全て英語でのみ提供されます。

サポートへの問い合わせ

お客様の管理ユーザは、下記の記事の内容に従って、サポートに問い合わせることができます。

<https://help.salesforce.com/s/articleView?id=004333399&type=1>.

サポートプランのエンタイトルメント

お客様からSalesforceに報告された問題の優先度に基づき、Salesforceは下記の表に定められた適切なリソースと緊急度で対応します。

優先度	定義	目標一次応答時間
P0	収益に影響を及ぼし、処理の実行を妨げている。	15 分 24x7
P1	取引の実行を妨げるものではないが、ユーザーエクスペリエンスに悪影響を与えている。	8 時間 現地営業時間の対応
P2	緊急ではない不具合、又は今後のリリースで対応が見込まれる機能強化	5 営業日 現地営業時間の対応

エラー再現

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アクセスを提供するよう要求される場合があります。

その他の詳細

対象外項目

本サポートプランには、以下は含まれません。

- 本サービスの構築作業
- パスワードの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、利用を含む、Salesforce又はPredictSpring以外の製品、サービス又はテクノロジーに関する支援
- ハードウェア（POS端末や周辺機器を含むが、これらに限定されない）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著作であるかを問いません）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
- 管理ユーザ以外（店舗スタッフを含むが、これに限定されない）への支援
- 英語以外の言語での支援
- 出張対応

プランの資料

本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内利用者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、本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4月25日