

Premier Priority Plan 約款

概要 Premier Priority Plan は、salesforce.com（以下「SFDC」といいます）から提供されるサブスクリプションベースのサポートサービスで、お客様が Premier 又は Premier+ Success Plan（以下それぞれを「Premier Success Plan」といいます）を併せて購入した、お客様の特定の Salesforce 組織において対象となる本サービスをサポートします。

Premier Success Plan 及び Premier+ Success Plan、Marketing Cloud 及び Salesforce Pardot Premier 及び Premier+ Success Plan、ならびに Commerce Cloud Premier Success Plan の最新バージョンは、<https://www.salesforce.com/company/legal/agreements.jsp> で確認することができます。

Premier Priority Plan が購入された場合、本約款に従って、お客様の該当する Salesforce 組織における対象となる本サービス向けに提供されます。上記の Premier Success Plan の説明に適用される各々の条件に加えて、以下の条件が適用されます。

サポートチーム お客様は、本約款の条件に従って、本約款に記載するサポート活動を実施するために週 7 日 24 時間体制で、エンジニアのチーム（以下「テクニカルエンジニア」といいます）を利用することができます。テクニカルエンジニアは、お客様のサポートケースに加え、以下に記載するその他のサポート関連活動を管理します。

Marketing Cloud の場合、お客様が Premier Priority を購入したサブスクリプションの契約期間中、担当エンジニアチームがお客様に割り当てられます。

Commerce Cloud の場合、テクニカルエンジニアは、日曜日の午後 6 時から金曜日の午後 6 時（米国東部標準時）まで対応可能です。ただし、週 7 日 24 時間体制で対応する重要度レベル 1 に分類される問題の場合は、この限りではありません。また、すべて英語でのみの提供となります。

Heroku の場合、レベル 1 及びレベル 2 の週 7 日 24 時間対応は、英語のみの提供となります。

重要度レベル サポートケースの分類及び対応は、割り当てられた重要度レベルに基づいて行われます。テクニカルエンジニアは、重要度レベル 1 及び 2 のケースに対応し、Premier Success Plan のリソースは、重要度レベル 3 及び 4 に対応します。ケースの重要度レベルは、ケースの登録時に決定され、以下の基準に従い SFDC によって更新されます。

重要度レベル	説明	目標一次応答時間
レベル 1 – 重大	システム停止、データの完全性の問題など、全ユーザに影響を与える重大な本番環境の問題で、回避策がない。	15 分*
レベル 2 – 緊急	主要な機能が影響を受け、重大なパフォーマンスの低下が発生している。問題が継続し、多数のユーザ又は主要な機能に影響を与えている。合理的な回避策はなく、機能の有効化やデータのエクスポートの要求等、時間的制約がある要求も含まれている。	1 時間**
レベル 3 – 高	システムのパフォーマンスの問題又はアプリケーション不具合が、全ユーザではないが相当数のユーザに影響を与えている。短	4 時間***

* 重要度レベル 1 の目標初期応答時間は、週末及び祝祭日を含む週 7 日、1 日 24 時間が対象となります。

** 重要度レベル 2 の目標初期応答時間は、週末及び祝祭日を含む週 7 日、1 日 24 時間が対象となります。但し、Commerce Cloud の場合、重要度レベル 2 の目標初期応答時間は、週 5 日 1 日 24 時間が対象となります（週末及び現地の祝祭日は含まれず、電子メールにより登録されたケースには適用されません）。インフラストラクチャーに 関するケースの対応は、現地の営業時間にかかわらず、米国の営業時間中（東部標準時）に限られます。

*** 重要度レベル 3 及び 4 の目標初期応答時間には、現地の営業時間のみが含まれ、週末及び祝祭日は含まれず、電子メールにより登録されたケースには適用されません。

	期的な回避策はあるが、多くのユーザに展開可能ではない。	
レベル 4 – 中	日常の技術的問題に関する問い合わせ。アプリケーションの機能、ナビゲーション、インストール、設定に関する情報の要求。少数のユーザに影響を与えるアプリケーションの不具合。合理的な回避策が提供可能。合理的に実行可能な限りにおいて速やかな解決を要する。	8 時間***

重要度レベル 1 のケースの登録及び対応 重要度レベル 1 の問題（以下「重要度レベル 1」といいます）の場合、お客様は、カスタマーサポートへの電話（1-855-SFDC-911 又は各地域のフリーダイヤル番号）によって Premier Priority のサポートを登録する必要があります、電話による受付後重要度レベル 1 のケースが登録されます。

Heroku Enterprise の重要度レベル 1 の問題の場合: 本ユーザは、Heroku のヘルプポータルを通じてケースを登録することが強く推奨されます。ケースを登録するには、<https://help.heroku.com> で、「Create a ticket」リンクをクリックし、説明に従って、要求された情報を入力したら、「Submit」をクリックします。カスタマーサポートへの電話での問い合わせ先は、上記のとおりです。

問題が Commerce Cloud に関する場合は、以下の番号を使用します。

- 米国：+1- 877-540-3032（フリーダイヤル）
- ドイツ：+49 0800 0007626
- オーストラリア：+1-800 290859

電話サポートは、週 7 日、24 時間体制で提供（Commerce Cloud 及び Heroku は英語でのみ）しています。SFDC は、解決策又は回避策が提供されるまで、（お客様と SFDC との間で別段の合意をしない限り）30 分以内の間隔を当初の目標として、定期的に電子メール又は電話にて重要度レベル 1 のケースの解決に向けた進捗に関して報告を行います。再現可能なエラーが速やかに解決できない場合には、詳しい調査及び分析のため、エンジニアリング部門にエスカレーションされます。複数の当事者に関わる重要度レベル 1 の問題の解決のため必要となる場合、SFDC は、その単独の裁量において、多者通話回線を開設する場合があります。類似する重要度レベル 1 の問題が複数のお客様に生じている場合、拡張可能な方法で複数のお客様に最新状況をお伝えするために、お客様は、SFDC が開設した多者通話回線に参加することを要請される場合があります。多者通話回線が開設されなかった場合は、SFDC は、解決策又は回避策が提供されるまで、（お客様と SFDC との間で別段の合意をしない限り）30 分以内の間隔を当初の目標として、定期的に電子メール又は電話にて重要度レベル 1 のケースの解決に向けた進捗に関して報告を行います。

お客様の指定連絡先 「指定連絡先」とは、以下に記載するテクニカルサポートに関する、お客様とテクニカルエンジニア間の主たる連絡窓口としてお客様が指名した主要人員である本ユーザのことをいいます。お客様は、Premier Success Plan に関して指定した担当者と同じ担当者を指定連絡先として指名するものとします。加えて、お客様は、合計 10 名までを上限として、追加の本ユーザを指定連絡先として指名することができます。指定連絡先の責任を別の担当者に変更する場合、お客様は、必ず SFDC に通知するものとします。

お客様の指定連絡先は、以下の責任を負うものとします。

1. お客様のサポートケースのアクティビティ監視
2. お客様の組織におけるトラブルシューティングプロセスの策定及び導入並びに パスワードのリセット、ユーザ名、及びロックアウトに関するお客様の問題の解決

お客様は、指定連絡先が以下の条件を満たしていることを保証するものとします。

- A. Salesforce サービスの場合、最低でも、本サービスに関する基本的な管理者向けコース（現在のコース名は「はじめよう：Salesforce の管理基礎」）を修了していること。Heroku の場合、最低でも、

*** 重要度レベル 3 及び 4 の目標初期応答時間には、現地の営業時間のみが含まれ、週末及び祝祭日は含まれず、電子メールにより登録されたケースには適用されません。

Trailhead で追加料金なしで利用可能な「Heroku Onboarding for Designated Contacts」を修了しておいてください。現在、同コースは Trailhead の一部であり、追加料金は発生しません。Commerce Cloud の場合、SFDC が随時要求する必須トレーニングを修了していること。必須トレーニングには、最低でも、GEN001: Getting Started with the Commerce Cloud Platform (Trailhead の一部として含まれます)、DEV001: Platform Architecture Overview (Trailhead の一部として含まれます)、及び SPT101 Troubleshooting on the Platform (ILT) が含まれます。ILT トレーニングは、Premier Success Plan 又は Premier Priority Plan には含まれておらず、別料金で提供されます。

B. 全てのサービスにおいて：

- i. 上記の他、当該指定連絡先に固有の役割及びお客様によるサービスの利用に適合したトレーニングを修了していること。
- ii. 技術的な問題の解決を促進し、SFDC による分析や問題解決を支援できるような、該当するサービスに関する知識を有していること。
- iii. ケースで提起された問題の根本を理解して、問題を再現する能力を有しており、SFDC による問題の診断及び優先順位の決定を支援できること。

指定連絡先の上記の責任は、該当する Premier Success Plan に定められている指定連絡先の責任に追加されるものです。

Salesforce サービス – 拡張開発者サポート、デプロイメントサポートの強化 拡張開発者サポート及びデプロイメントサポートは、Salesforce サービス向けにのみ提供され、以下を含みます。Force.com Apex 及び Visualforce のコードに関する分析とデバッグ、カスタム開発の新しいリリース及び関連するテストケースのトラブルシューティング。拡張開発者サポートの範囲は、1 ケース当たり 5,000 行以下の Apex 及び Visualforce のコードのトラブルシューティングに限定されます。さらに、テクニカルエンジニアは、パフォーマンスの最適化が必要な Salesforce サービス上の処理についても、お客様を支援します。

テクニカルエンジニアは、お客様の指定連絡先と連携し、SFDC 製品チームを活用することにより、SFDC のメジャーリリース (Salesforce サービスの場合、現在は年 3 回) から生じた問題のトラブルシューティングをサポートします。さらに、テクニカルエンジニアは、お客様の Salesforce 環境をオンコールでサポートします。オンコールのデプロイメントサポートは、月当たり 1 回に限定されます。オンコールのデプロイメントサポートを利用するには、デプロイメント活動の少なくとも 7 営業日前までにケース要求による通知を SFDC に行う必要があります。デプロイメントサポートの一環として、テクニカルエンジニアは、デプロイメントの失敗の原因となる恐れのある問題のトラブルシューティングをサポートします。

拡張開発者サポート及びデプロイメントサポートは、英語もしくは日本語 (コアプラットフォームのみ) で提供されます。日本語によるサポートは日本の通常営業時間内にのみ提供されます。

拡張開発者サポートは、以下を含みません。

- アーキテクチャーのベストプラクティス、推奨又は変更
- SOQL クエリを含む、新しいコードの開発及びデプロイメント (問題解決に該当しない事項)
- 新しいカスタマイズ機能の開発及びデプロイメント
- リリース前のリグレッションテスト
- リリース前/ベータ版機能のサポート
- 負荷テスト

拡張開発者サポート及びデプロイメントサポートのカテゴリ/タイプ	Premier Priority での対応
Force.com コード (Apex)、Force.com ページ (Visualforce)	
• オブジェクト、メソッド、プロパティの機能に関する説明	✓
• ガバナ制限に関する説明	✓

● Apex クエリに関するパフォーマンスとトラブルシューティング	✓
● Salesforce のエラーメッセージに関するトラブルシューティングと分析	✓
● Force.com Apex と Visualforce に関するベストプラクティス	✓
● Force.com Apex と Visualforce に関する分析とデバッグ(ケース当たり 5,000 行まで)	✓
Force.com Web サービス API	
● API ドキュメントに関する説明	✓
● API のパフォーマンスに関するトラブルシューティング	✓
● Salesforce API のエラーメッセージに関するトラブルシューティングと分析	✓
● Salesforce API に関するベストプラクティス	✓
Salesforce がサポートする開発者ツールキット(AJAX Toolkit、Force.com 移行ツール、Force.com IDE など)	
● Salesforce のエラーメッセージに関するトラブルシューティング	✓
● ツールキットに関するベストプラクティス	✓
デプロイメント関連サポート	
● Salesforce 組織への Force.com、Apex、Visualforce のコードのリリース	✓
● Salesforce API によるインテグレーション	✓

Commerce Cloud 開発者サポート 範囲はトラブルシューティングの推奨、問題の診断及び修復の推奨に限定され、1 サブスクリプション契約年度あたり最大 100 時間までとします (Commerce Cloud Premier Success Plan に含まれる 50 時間の開発者サポートを含みます)。使用されなかった時間は翌サブスクリプション契約年度以降に繰越されません。開発者サポートの追加時間は、当初の時間を全て使用した後に別途購入することができます。

Priority Developer Support for Commerce の一環として、お客様は、1 つの Realm につき 1 回の年次コードレビューを利用することができます。お客様は、コードレビューの希望開始日の少なくとも 30 日前にケース登録による通知を SFDC に行う必要があります。

Commerce Cloud 開発者サポートは、以下を含みません。

- アーキテクチャのベストプラクティス、推奨又は変更
- SOQL クエリを含む、新しいコードの開発及びデプロイメント (問題解決に該当しない事項)
- 新しいカスタマイズ機能の開発及びデプロイメント
- リリース前のリグレッションテスト
- リリース前/ベータ版機能のサポート
- 負荷テスト

Heroku Developer Support は、以下を含みません。

Private及びShield Space: Herokuの標準アーキテクチャ/インフラストラクチャーのセキュリティ機能に関する技術的助言を提供して、お客様のアプリケーションが一般的なコンプライアンス及び規制ニーズを

確実に満たせるようにすること。

Heroku Data Services: 限定的なカスタムPostgresサーバー設定チューニング。スループットを最大化するための低レベルのHeroku Connect / Postgresの最適化に関する助言、データセットのインポート / エクスポート計画及び最適化に関する助言。

Heroku Developer Supportは、以下を含みません。

- フロントエンドコードのデバッグ（JavaScript、CSS、画像、動画など）
- Apex又はVisualForceコードのレビュー
- コード又は設定ファイルの作成又は修正（SQLクエリ、又はリリース前のリグレッションテストを含む）
- サードパーティアプリケーションのトラブルシューティング/デバッグ
- 特別レポートの提供。これには、ライセンス利用の要求が含まれます
- サードパーティ 及びお客様が作成したbuildpack
- Herokuの設定、導入又はスケーリング設定の変お客様のアプリケーション及び導入環境の設定又は変更

重大事象（重要度レベル 1）発生後の連絡 重大事象の発生後のミーティング：重大事象の発生後、お客様の依頼に基づき、関連チームはミーティングを実施し、事象への対応に関して情報提供するものとします。関連するチームは、可能な範囲で協力し、根本原因の解析と、当該重大事象の再発防止を目的とした計画の評価を実施します。

連携及び協力 エラーを解決するためには SFDC がエラーを再現できる必要があります。お客様は、エラーを再現するために、SFDC 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前提で、指定連絡先はトラブルシューティングの目的のために、SFDC のアプリケーション又はデスクトップシステム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。

Premier Priority Plan の変更 SFDC は、Premier Priority Plan を随時変更することができます。ただし、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。

旅費 SFDC の要員が支出した旅費等の経費は、別途お客様に請求されます。お客様は、マスターサブスクリプション契約の請求条件に従って当該請求書に対する支払いを行うものとします。

対象製品 対象製品及び対象外製品の完全なリストについては、[こちら](#)をクリックしてください。