

# SUCCESS PLAN

## STANDARD、PREMIER、PREMIER+<sup>1</sup>、SIGNATURE (対象サービス<sup>2</sup>向け)

### 全般

Salesforce Success Plan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 Success Plan、もしくはPremier Success Plan又はSignature Success Planを購入された場合、本約款の記載に従って、お客様のユーザー向けに提供されます。サブスクリプションは、購入サービスに応じて異なる構成になっています(例えば、Sales Cloud及びService Cloudは組織別に、Marketing Cloud及びTableau Cloudはテナント別に、Commerce Cloudはレルム別に構成されます)。「組織」(又は「テナント」、又は「レルム」)は、それぞれ該当するサービス固有の「インスタンス」、すなわち、Salesforceが論理的に分離されたデータベース(パスワードによるアクセス制御で分離されたデータベース)で保持する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。Premier及びSignature Success Planは、対象の本サービス(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<sup>2</sup>し、インスタンスごとに価格が設定されます。各インスタンスに対し、お客様は、注文期間中、当該インスタンス内の対象サービスに対するすべてのサブスクリプションをカバーするPremier及びSignature Success 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Signature Success Planの追加料金が発生する場合があります。

Success Planの一部としてSFDC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

本ユーザーは、以下のいずれかの方法でサポートに問い合わせることができます。ただし重要度レベル1(重大)の問題の場合、お客様は、サポートに電話で問い合わせなければなりません。

|            |       | Standard                                                                                        | Premier                           | Signature                                                                                                                                                      |
|------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ケース<br>の登録 | オンライン | ケースの登録はヘルプの <a href="#">ウェブサイト</a> でご利用可能です。                                                    |                                   |                                                                                                                                                                |
|            | 電話    | 電話番号及びその他の言語の完全なリストは、ヘルプの <a href="#">ウェブサイト</a> でご覧頂けます。営業時間の詳細は、 <a href="#">こちら</a> を参照ください。 |                                   |                                                                                                                                                                |
|            |       | 現地の営業時間中に重要度1の問題の場合に利用可能です。                                                                     | 英語による電話サポートは、週7日1日24時間体制で提供しています。 | より重要度の高い問題の場合には、以下のSignature Successの電話回線でサポートとやり取りするものとします。<br><br>● 1-855-733-2911 (AMER)<br>● 00800-7332-9111 (EMEA/APAC/LACA)<br>● 000-800-9191804 (India) |
|            | チャット  | チャットはヘルプの <a href="#">ウェブサイト</a> でご利用可能です。詳細は、 <a href="#">こちら</a> をご参照ください。                    |                                   |                                                                                                                                                                |

<sup>1</sup> Premier+は旧Success Planであり、現在は販売されておりません。

<sup>2</sup> 対象サービス及び適用されるPremier及びSignature Success Planの完全なリストは、[こちら](#)をご参照ください。

### 重要度レベル<sup>3</sup>

|          | 説明                                                                                                                                                                                     | Standard <sup>4</sup> | Premier              | Signature       |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|
| 目標一次応答時間 | <b>重要度レベル1 – 重大</b><br><br>業務が停止し、許容可能な回避策がない。主要業務又は短期的な業務上のマイルストーンが、財務リスクをもたらす差し迫った危機に直面している。<br><br><b>*Signature Successのお客様限定:</b><br>業務上重要なデプロイメントの問題及び業務に影響を与えるパフォーマンスの低下も含まれます。 | 2日<br>現地営業時間の対応       | 1時間<br><br>24x7      | 15分<br><br>24x7 |
|          | <b>重要度レベル2 – 緊急</b><br><br>主要業務に影響を与えており、回避策がない。                                                                                                                                       |                       | 2時間<br><br>24x7      | 1時間<br><br>24x7 |
|          | <b>重要度レベル3 – 高</b><br><br>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。                                                                                                           |                       | 4時間<br><br>現地営業時間の対応 |                 |
|          | <b>重要度レベル4 – 中</b><br><br>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。                                                                                                                   |                       | 8時間<br><br>現地営業時間の対応 |                 |

### 指定連絡先 (PREMIER AND SIGNATURE SUCCESS)

「指定連絡先」とは、お客様とSFDC間のテクニカルサポートに関する主たる連絡窓口として、お客様が指定する本ユーザーのことをいいます。お客様は、少なくとも1名の指定連絡先を指名し、維持するものとします。指定連絡先の責任を他の本ユーザーに移転する場合、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3. パスワードリセット、ユーザーネーム及びロックアウトの解決、4. アドミンアシストサービスの依頼。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) 最低でも、本サービスに関する基本的な管理者向けTrailheadのトレイル（現在のコース名は「システム管理者初級」）を修了していること（このコースに追加料金は発生しません）、B) 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、該当する本サービスに関する知識を有していること、及びC) 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。

### エラー再現

SFDC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、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条件の下、本ユーザーは、トラブルシューティングの目的のために、お客様の SFDC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。

<sup>3</sup> 時間はすべて目標一次応答時間です

<sup>4</sup> Tableauサービス向けSalesforce Standard Success Planの目標一次応答レベルと目標一次応答時間は以下の通りです:

- 重要度レベル1 – 8 営業時間（現地営業時間の対応）
- 重要度レベル 2 – 1 営業日（現地営業時間の対応）
- 重要度レベル 3 及び 4 – 2 営業日（現地営業時間の対応）

## SUCCESS PLANのエンタイトルメント<sup>5</sup>

### Premier Success Plan/US Premier Success Plan/Premier +(Standard Success Planの機能を含む)

#### 開発者サポート

設定など、コンフィグレーションに関する質問ではなく、Salesforceプラットフォーム上でのコード開発に関連するガイドを提供します。開発者サポートの詳細は、[ヘルプ](#)でご確認いただけます。

開発者サポートはHeroku Enterprise<sup>6</sup>の場合、Standard Success Planにも含まれます。開発者サポートはHeroku Platformのアプリケーションのデプロイ及び運用のためのベストプラクティスを提供します。

#### エキスパートコーチング・セッション

エキスパートコーチング・セッションは、SFDCのスペシャリストがお客様に個別にご提供するエンゲージメントで、お客様ごとのシナリオやユースケースに応じたベストプラクティスや推奨事項をご提供します。エキスパートコーチング・セッショントピックの完全なリストは、[エキスパートコーチングカタログ](#)でご確認頂けます。各地域や言語により、ご利用いただけるエキスパートコーチング・セッションは異なります。SFDCは、独自の裁量でライブラリやカタログ、及び提供の形式を随時変更する権利を留保します。

#### オンボーディングエンゲージメント(Herokuを除く)

オンボーディングエンゲージメントは、SFDCのスペシャリストがお客様に個別にご提供するエンゲージメントで、一定のビジネス成果の達成を促進するために、お客様がご契約いただいた製品(サブスクリプション)の利用を最適化するための計画を立てる支援を提供することを目的としています。お客様は、1回のオンボーディングエンゲージメントを受けることができ、それには、オンボーディングスペシャリストとお客様との間での1回以上の通話又はオンライン会議が含まれる場合があります。各地域や言語により、ご利用いただけるオンボーディングエンゲージメントは異なります。

#### サクセスレビュー(Herokuを除く)

サクセスレビューは、SFDCのスペシャリストがお客様に個別にご提供するエンゲージメントで、お客様のビジネス目標に対する進捗状況の確認、活用や導入に影響を与える問題への対処、そしてお客様がSalesforceサービスの新しい使い方を特定できるよう支援することを目的としています。本エンゲージメントの中で、カスタマーサクセススコアの内容を活用する場合があります。お客様は、契約年ごとに、2回のサクセスレビューを受けることができます。各サクセスレビューは、SFDCのスペシャリストとお客様との間での1回の通話又はオンライン会議で構成されます。各地域や言語により、ご利用いただけるサクセスレビューは異なります。

#### アドミンアシスト(Premier+のみ)

お客様が旧Premier+ Success Planをオプション購入している場合、SFDCは、本サービスごとに提供可能な範囲で、ご要望に応じて[アドミンアシストのタスク](#)を実施します。SFDCの管理者は、お客様指定の仕様に基づいてアドミンアシストのケースを実施するために、お客様の指定連絡先と連携します。ビジネス及び機能要件、設計仕様、変更管理の承認、コンフィグレーションに関するドキュメンテーションの取得、並びにトレーニング教材の策定又は提供については、お客様が責任を負うものとします。SFDCは、SFDCの管理チームが使用するための2 ユーザー分の無償のサブスクリプションをお客様に提供します。お客様の指定連絡先は、お客様に代わってアドミンアシストのケースを登録するための唯一の連絡先として機能します。アドミンアシストのケースには重要度レベル4 が割り当てられ、現地の営業時間中のみ対応します。アドミンアシストには、本サービスの初期導入、データ移行、データ管理又は操作(重複チェック、マージ、クレンジング)、インスタンス間又はオブジェクト間のデータ移転、フロー、AppExchangeのインストール/アンインストール/カスタマイズ、VLOOKUP及びカスタムコードは含まれません。

<sup>5</sup> Success Planのエンタイトルメントは、英語で利用可能で、その他の言語でも利用可能な場合もあります。

<sup>6</sup> Heroku Enterpriseの開発者サポートのStandard Success Planについては、[こちら](#)をご参照ください。

Signature Success Plan（適用される本サービスのSignature Success Planを購入するためには、お客様はMuleSoft及びTableauを除き、適用される本サービスのPremier Success Plan/US Premier Success Plan/Premier+を保有している必要があります）

#### 重要度レベル1は30分ごとに進捗報告

重要度レベル1の問題の場合、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。

#### 重要事象（重要度レベル1）発生後の連絡

重要事象の発生後のミーティング: SFDCが責任を負う可能性のある重要事象の発生後、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。

#### カスタマーサクセスマネージャー

お客様には、ご購入のSignature Success Planのサブスクリプションの有効期間中、窓口となる担当のカスタマーサクセスマネージャー（CSM）が割り当てられます。カスタマーサクセスマネージャー（以下「CSM」といいます）によるサービスの提供は、お客様の主要地域における営業時間内とします。CSM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。CSM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、お客様と協働したり、技術的な活動のために技術リソースと調整することが含まれます。CSMは、本書に記載するSignature Successのサポートケース活動を実施するために、1日24時間、週7日、365日体制でエンジニアチームによる支援を受けています。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。

#### サクセスレビュー（Herokuを除く）

Signature Success Planのお客様は、Premier Success Planで提供されるものと同様のサクセスレビューを受けることができます。ただし、Signature Success Planのお客様は、契約年ごとに、4回のサクセスレビューを受けることができ、担当のCSMにより提供されます。各サクセスレビューは、Salesforceのスペシャリストとお客様との間での1回の通話又はオンライン会議で構成されます。

#### 定期ミーティング

お客様によるSignature Success Planのサブスクリプションの有効期間中、CSMは、お客様とSFDCとの間の定期のミーティングを調整します。お客様からの要請に基づき、CSMはまた、主要な対応中及び対応済みのサポートケース、傾向、本番環境に影響を及ぼす事象についてレビュー（当該事象の再発防止戦略の検討を含む）を行うものとします。

#### 認定講師によるバーチャル形式の公開クラス

Signatureのお客様は、Trailhead経由で提供するSFDC主催の認定講師によるバーチャル形式の公開トレーニングのクラスを無制限に無償でご利用いただけます。お客様の学習者は、同時に1つのみ有効なコース登録を持つことができます。そのため、同じコースの別のクラスに登録する場合は、既存の登録をキャンセルする必要があります。お客様の学習者は、Signature Success Planの契約がある少なくとも1つのSalesforce組織のアクティブなユーザーである必要があります。お客様のパートナーは、お客様のSignature Success Planでは本特典を受けることはできません。

#### プロアクティブモニタリング（Heroku、Marketing Cloud Personalization、Tableauソフトウェア及びMuleSoftを除く）

お客様は、担当のCSMにお問い合わせいただくことでプロアクティブモニタリングを有効にすることができます。SFDCは、特定のインスタンスに対して、週7日1日24時間体制の継続的なソリューションのモニタリングを提供する商業上合理的な努力を致します。お客様は、スマートアラート[カタログ](#)（以下「本カタログ」といいます）からスマートアラートを選択することができます。モニタリングエンジニアは、要請により、システムア

ラート、アラートにより明らかになった問題、アラートの調査結果、及びアラートの問題解決に必要な措置などの事項に関してお客様をサポートすることができます。お客様は、以下の責任を負っています。(i) 随時更新される本カタログからスマートアラートを選択し、SFDCに通知すること(ii) モニタリング計画の設定を完了するために使用される必要な情報(お客様のアラートの設定要件及びアラートの通知連絡先を含む)を提供する目的でオンボーディングプロセスに参加すること。SFDCは、Marketing Cloudのユーザーとしてのログインの使用を随時要求する場合があります。サービスの設定中、並びに問題のトラブルシューティング及びデバッグの実行中、お客様は、合意可能とみなしたシナリオに関して許可を行うものとします。

#### 年1回のテクニカルヘルスレビュー

要請により、お客様は、1インスタンスにつき年1回のテクニカルヘルスレビューを受けることができます。このレビューには、コーディング及びセキュリティのベストプラクティス、エラー率の傾向、パフォーマンスの最適化に関するインサイト及び推奨などの事項が含まれる場合があります。MuleSoft及びTableauソフトウェアを除き、テクニカルヘルスレビューの実施にあたり、プロアクティブモニタリングを有効にする必要があります。

#### 専門性を持ったアーキテクトによるレビュー

お客様は、担当CSMと相談の上、専門性を持ったアーキテクトによるレビューをリクエストすることができます。このレビューには、お客様の本サービスの利用を改善する目的でベストプラクティスに基づくガイダンスと製品に関する技術的な推奨事項を提供できる1名以上のSalesforceアーキテクトが関与します。

#### 主要イベント管理

CSMは、重要イベントへの準備についてお客様と協力します。これには、高負荷ビジネスイベントの時期、お客様のデプロイメント計画及びモニタリング、SFDCのメジャーリリースなどがあります。

##### 祝祭日/高負荷ビジネスイベント支援

お客様の要請に応じて、1インスタンスにつき年1回の祝祭日/高負荷ビジネスイベント支援を利用することができます。お客様は、要請するイベントの少なくとも6ヶ月前までにCSMに通知する必要があります。主要イベントのサポートにあたり、前提条件として年1回のテクニカルヘルスレビューの実施及び、プロアクティブモニタリングの有効化が必要です。祝祭日/高負荷ビジネスイベント支援は、TableauソフトウェアのTableau Serverコンポーネントを除き、Tableauソフトウェアに対しては利用できません。その場合、プロアクティブモニタリングはTableau Serverに対して前提条件ではありません。

##### 継続的なお客様のデプロイメントイベント支援

お客様のSalesforceデプロイメント活動の支援をサポートエンジニアに依頼することができます。お客様は、1インスタンスにつき月1回のデプロイメントの支援を利用することができます。オンコールのデプロイメント関連サポートを利用するには、サポートケースを登録するか、担当CSMにサポートケース登録の支援を要請して、デプロイメント活動の少なくとも7営業日前までに、SFDCに通知を行う必要があります。お客様は、サポート部門が適切な背景情報を得られるよう、デプロイメントの技術的範囲及びタイミングの詳細を提供する必要があります。デプロイメント関連サポートの一環として、サポートエンジニアは、活動前にケースに割り当てられ、デプロイメント活動をモニタリングするとともに、デプロイメントの失敗に繋がる恐れのある問題のトラブルシューティングを支援します。お客様のデプロイメントイベントのサポートの実施にあたり、プロアクティブモニタリングを有効にする必要があります。継続的なお客様のデプロイメントイベント支援は、TableauソフトウェアのTableau Serverコンポーネントを除き、Tableauソフトウェアでは利用できません。その場合、プロアクティブモニタリングはTableau Serverに対して前提条件ではありません。

##### SFDCの技術リリースイベント(マイナー/メジャーリリース)

Tableauソフトウェアを除き、Signature Successのリソースは、SFDCの公開済みの最新技術情報を通知し、お客様がこの変更の影響を特定し、将来的にお客様の環境に対する変更が必要になった場合の準備を支援します。



## US Signature Success Plan、US Premier Success Plan、Government Cloud Signature Success Plan、Government Cloud Premier Success PlanおよびHyperforceオペレーティングゾーンのPremier Success Plan<sup>7</sup>

### US Signature Success Plan 及び US Premier Success Plan

サブスクリプションは、下記に従って利用可能な本サービスに関するSignature及びPremier Success Plan（該当する方）を修正及び補足します。

ケースの登録: 本ユーザーは、Success Planの説明に従ってサポートケースを登録することができます。ヘルプポータルもしくはチャットを通じて登録されたケースは、適格な米国のSalesforce従業員に自動的に転送されます。ヘルプポータルの外部で（例えば、電話により）登録されたケースは、適格な米国のSalesforce従業員により対応されませんが、米国外に所在する可能性のある、適格な米国のSalesforce従業員以外の者によって適格な米国のSalesforce従業員に転送されます。ヘルプポータルの外部で登録されたケースを転送するには、本ユーザーから以下の情報が要求されます。氏名、メールアドレス、ユーザー名、電話番号、勤務先住所。

ヘルプポータルの外部で関与する全ての要員は、カスタマーサクセスの役割にある要員及びカスタマーサクセスサービス（エキスパートコーチングなど）を提供する要員を含め、適格な米国のSalesforce従業員とは限らず、当該要員は、お客様が当該要員にユーザーIDを提供するか、その他の方法で当該要員との本顧客の共有を可能にした場合に限り、本顧客データにアクセスすることができます。

サポートは全て英語でのみ提供されています。

「適格な米国のSalesforce従業員」とは、(1)サポートを提供する間、米国内に物理的に所在しており、かつ(2)Salesforceによる雇用の条件として身元調査を完了している個人をいいます。

Government Cloud Signature Success Plan及びGovernment Cloud Premier Success Planは、上記のUS Signature Success Plan及びUS Premier Success Planの条件によって修正される、Signature Success Plan及びPremier Success Planの条件に基づいて提供されます。但し、当該条件の「適格な米国のSalesforce従業員」という用語は、全て「適格な米国民のSalesforce従業員」に置き換えられるものとします。

「適格な米国のSalesforce従業員」とは、(1)サポートを提供する間、米国内に物理的に所在しており、かつ(2)Salesforceによる雇用の条件として身元調査を完了している個人をいいます。

HyperforceオペレーティングゾーンのPremier Success Planは、上記のUS Premier Success Planの条件によって修正される、Premier Success Planの条件に基づいて提供されます。但し、当該条件の「適格な米国のSalesforce従業員」という用語は、全て「適格な欧州連合（EU）のSalesforce従業員」に置き換えられるものとします。

「適格な欧州連合（EU）のSalesforce従業員」とは、(1)サポートを提供する間、欧州連合内に物理的に所在しており、(2)Salesforceによる雇用の条件として身元調査を完了している個人をいいます。

### **欧州連合（EU）デジタルオペレーションレジリエンス法（DORA）への対応**

お客様は、DORAインシデント管理レポート要件を満たすためにSFDCの支援を受けることができます。この支援は、Premier Success Plan 及び Signature Success Plan のお客様には追加料金なしで提供され、Standard Success Plan のお客様には追加料金にてご利用いただけます。

<sup>7</sup> 選択可能なSuccess Plansのアドオンとして利用可能です。詳細は、[こちら](#)をご覧ください。

## Tableauソフトウェアの追加契約

Tableauソフトウェアの追加サポート条件は、[こちら](#)で入手可能なTableauソフトウェアサポート追加契約に従って提供されます。サポートされているTableauソフトウェアのバージョンは、[こちら](#)に記載のリストをご参照ください。前述のリストに記載がないバージョンのTableauソフトウェアは、本サポートプランの対象外です。

## その他の詳細

### 旅費 (Signature Success)

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、メインサービス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。

## 対象外項目

Success Planには、以下は含まれません。

- 本サービスの導入サービス
- Salesforceパスワードのリセットに関する支援。パスワードのリセット及び不正なログインの試みによるロックアウトについては、本ユーザーは、ログインページで「パスワードをお忘れですか?」リンクをクリックするか、お客様のシステム管理者に問い合わせる必要があります。或いはロックアウト期間が経過するまで待つ必要があります。セキュリティ上の理由から、SFDCはシステム管理者に連絡先情報を提供しません。
- Salesforceユーザー名に関する支援。ユーザー名に関する支援については、本ユーザーは、お客様のシステム管理者に問い合わせる必要があります。
- 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、SFDC以外の製品、サービス又はテクノロジーに関する支援。
- AppExchangeアプリケーション (SFDC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。ただし、上記にリンクされている『対象サービス』ドキュメントに別段の定めがある場合はこの限りではありません。
- 開発者サポートに基づいて提供されるものを除く、SOQLクエリを含む、カスタムコードの作成又はテスト。

## Success Planの資料

Success Planの一環としてSFDCがお客様に提供する資料は、SFDCの秘密情報であり、当該Success Planを利用する権利を有するお客様の本ユーザー以外の者に対して複製、開示、配布することはできません。SFDC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。

## Success Planの変更

SFDCは、Success Plan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10月