

Mission Critical Support 適用条件

概要: Mission Critical Support (以下「MCS」という)は、SFDC が提供するサブスクリプションベースのサポートサービスです。このサービスでは、MCS 専任のエンジニアチームが、対象製品*に関するお客様の Salesforce 環境をプロアクティブにサポートします。MCS の利用には、Premier Success Plan 又は Premier+ Success Plan のサブスクリプションが必要となります。これらの Premier Success Plan は、さらに http://www2.sfdcstatic.com/jp/assets/pdf/misc/PremierSuccessPlan_Exhibit.pdf に定める条件に準拠します。MCS は、クラウドインフラストラクチャと運用に関するサポートを対象とするもので、お客様の「指定コンタクト先」(以下で定義)のみが利用できます。

MCS エンジニア: お客様は、本注文書に定める期間中、MCS エンジニアにアクセスできるものとします。当該 MCS エンジニアは、主要なサポート要件を把握するために、お客様と連携します。当該 MCS エンジニアは、1 日 24 時間、週 7 日、365 日体制でグローバルの MCS エンジニアチームによる支援を受けることができます。これらの MCS エンジニアは、重要度レベル 1 及び 2 のケースに加え、以下に記載するその他のサポート関連活動に対応します。重要度レベル 3 及び 4 には、従来同様、Premier Success にて対応します。

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。ケースの重要度レベルは、ケースの登録時に指定コンタクト先により選択され、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	ケース対応
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。	MCS
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、多数のユーザ及び/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。	MCS
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。	Premier Success Plan**
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。	Premier Success Plan**

指定コンタクト先:「指定コンタクト先」とは、お客様とMCSチーム間のテクニカルサポートに関し、主たる連絡窓口としてお客様が指名した主要人員のことをいいます。お客様は、10名までの指定コンタクト先を指名するものとします。いずれの時点であるかにかかわらず、指定コンタクト先が11名以上となった場合には、追加料金をお支払いいただくことがあります。指定コンタクト先の責任を他の個人に移転する場合、お客様は、必ずSFDCに通知するものとします。

お客様の指定コンタクト先は、以下の責任を負うものとします。

- A. お客様のサポートケースのアクティビティ監視
- B. 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
- C. 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、指定コンタクト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。同コースはオンライントレーニングの一環であり、追加料金は発生しない。
- B. 上記の他、当該指定コンタクト先に固有の役割又はお客様による本サービスの利用に適合したトレーニングが存在する場合に、それらを修了していること。
- C. 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。
- D. 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。

重要事象ケースへの対応: 重要度レベル1の全てのお問い合わせ(重大:システム停止、データの完全性の問題、パフォーマンスの大幅な低下、主要機能の喪失など、全ユーザに影響を与える重大な本番環境の問題)について、お客様がMCSに電話で重要度レベル1のケースを申請してから15分以内に、MCSエンジニアが一次応答します。電話による重要度レベル1のケースのサポートは、英語及び日本語においてのみ提供され、週7日24時間体制となります。問い合わせ先の電話番号は、別途SFDCより通知されます。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分以内の間隔で、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。

応答時間: SFDCは、ケース上で設定された重要度に応じて、以下に定める該当する応答時間内に回答できるよう、商業上合理的に努力するものとします。

(1)重要度レベル1:目標一次応答時間 15分

(2)重要度レベル2:目標一次応答時間 60分

多者通話回線: 複数の当事者に関わる問題の解決のため必要となる場合、多者通話回線を用意することができます。多者通話回線が要請されなかった場合は、SFDC は、解決策又はワークアラウンドが提供されるまで、(お客様と SFDC との間で別段の合意をしない限り)30 分以内の間隔で、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。

また、MCS エンジニアは、重大な問題の最新状況を連絡するためにお客様向けの多者通話回線を開設し、複数の指定コンタクト先に参加を依頼することができます。

プロアクティブ・モニタリング: プロアクティブ・モニタリングには、特定の組織における監視項目 (limits) のレビュー及びそれらの監視項目の管理を支援するための提言を行うことが含まれます。MCS エンジニアは、お客様との話し合い、お客様組織に関する主要な課題、及びお客様の組織の設定やコードの変更に基づき、API limits、Sites limits、Future Requests limits、Single Email Message limits、Email Services limits、Workflow limits などの、組織における主要な制限値を必要に応じてプロアクティブにモニタリングするために、商業上合理的に努力するものとします。

お客様は、SFDC が上記の該当するモニタリングのプロセスを開始する 2 週間以上前に、設定及びコード変更のスケジュール計画を SFDC に提供する責任を負うものとします。MCS エンジニアは、定期的に監視項目の動向を報告するとともに、お客様の指定コンタクト先に、組織における制限値の管理に関するベストプラクティスと推奨事項を提言します。

開発者、デプロイメント関連サポートの強化: 開発者サポートの範囲を拡大し、以下を含めます。Force.com Apex 及び Visualforce のコードの分析及びデバッグ (5000 行まで)。MCS には、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が含まれます。さらに、MCS エンジニアは、パフォーマンスの最適化が必要な分野でも、お客様を支援します。開発者サポートには、SOQL クエリ等のコードの作成、又はリリース前のリグレッションテストは含まれません。開発者サポートの範囲は、5000 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。

MCS エンジニアは、お客様の指定コンタクト先と連携することにより、Salesforce のメジャーリリース (現在は年 3 回)、及びお客様の組織内でのリリースやデプロイメント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。デプロイメント関連サポートの一環として、MCS エンジニアは、デプロイメントの監視により、エラー/不具合を特定し、エラーまたはデプロイメントの失敗の原因となる重要なコード及び環境のトラブルシューティングをするために、商業上合理的な努力をするものとします。

開発者、デプロイメント関連サポートでは、アーキテクチャのベストプラクティス、推奨事項、及び変更の提言は行われません。当該のサポートは、英語及び日本語においてのみ提供されます。

開発者、デプロイメント関連サポートのカテゴリ/タイプ	Mission Critical Success 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 (5000 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	✓

重要事象発生後の連絡:

重要事象の発生後のミーティング: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、事象への対応に関する情報を収集するものとします。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。

変更に伴う対応及び連絡: MCS には、以下のタイムラインに基づいて行われる、SFDC からお客様への連絡が含まれます。

1. 製品のパッチリリース:お客様は、問題解決及びパッチ適用の日時を伝える Salesforce Chatter グループへのアクセスを要求することができます。
2. 緊急リリース (E-Release):お客様は、E-Release のタイミングを伝える Salesforce Chatter グループへのアクセスを要求することができます。
3. 予告なしに実施されるシステムメンテナンス: MCS チームは、予告なしに実施されるシステムメンテナンスがお客様に及ぼす可能性のある影響を評価して、お客様に通知を行うことができます。

連携及び協力: 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、指定コンタクト先は、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及び/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。

* 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。

** Premier Success Plan の詳細については、以下を参照してください。

http://www.sfdcstatic.com/jp/assets/pdf/misc/PremierSuccessPlan_Exhibit.pdf