Qlik Cloud プロダクトサポート規定

2024 年6 月 版

株式会社アシスト

、

１．概要

本サポート規定は、QlikTech Japan K.K.（以下「クリックテック社」といいます）がホストおよび管理しているQlik Cloudをご利用いただく上でのテクニカル・サポートに適用されます。「お客様」とは、次項「2.1 サポート対象サービス」に記載のサービスを株式会社アシスト(以下「アシスト」といいます)に注文した法人をいいます。
本サポート規定は、「クリックテック社」の「Qlik Service Level Agreement」に対しアシストが付加するテクニカル・サポートを定めています。

２．サポート条件

2.1 サポート対象サービス

- Qlik Sense Enterprise SaaS
- Qlik Cloud Data Integration

2.2 テクニカル・サポート・レベル

アシストが提供するテクニカル・サポートは以下の内容を含みます。
下記項目は、クリックテック社による「Qlik Service Level Agreement」に記載されているサポート・レベルとは異なります。

- 対象サービスを利用する上での問題又は不具合の診断を行います。
- クリックテック社への問題又は不具合の報告と問題解決に向けた対応を依頼します。
- 対象サービスにおける既知の検証可能なエラーを解決することにより、対象サービスの全ての主要な点において機能するように商業上合理的な努力を行います。
- 日本語による平日、9:00～17:00(日本標準時間)の技術問い合わせを対応します。
- Web サポート・システム（Ashisuto Web Support Center-2）への 1 日 24 時間、週 7 日の利用が可能です(オンラインによる技術問合せの登録を含みます)。
- 「Qlik Service Level Agreement」に記載されているSeverity 1の問題が発生した場合、サポート対応時間内において問題が解決するまで、又は有用な進展を実現できる限り商業上合理的努力を行います。

2.3 サポート期間

テクニカル・サポートは対象サービスの開始日より利用可能となり、サービスの満了日又は終了日をもって終了します（以下「サポート期間」といいます）。アシストは、サポート期間終了後は、本サポート規定に記載されているサポートを提供する義務を負いません。

2.4 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、テクニカル・サポート・サービスにおいて、お客様とアシストとの間の唯一の連絡窓口となります。システム上の問題の解決やアシストが問合せの内容を調査及び解決をすることを支援していただくため、お客様の技術連絡先の方は、サポート対象のサービスについて精通していることが重要です。お客様の技術連絡先の方は、技術問合せを登録される際、アシストが問題の診断と切り分けを行うことを支援するために、お客様が直面している問題の基礎的な理解及び問題を再現するスキルをお持ち頂く必要があります。
サポート・サービスが中断することがないよう、お客様の技術連絡先のご担当者が別の方に変更になった場合はアシストにご連絡いただく必要があります。
アシストはお客様の技術連絡先の方から登録された技術問合せ内容をレビューし、上述のようなトレーニング受講により予防できる技術問い合わせをする必要がないよう、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

以上