

Support Policy for Talend Software and Cloud Services	Talendソフトウェアとクラウドサービスのサポートに関するポリシー
This Support Policy for Talend Software and Cloud Services ("Support Policy") sets forth the support services and technical Support Levels for Talend Software and the production version of the Talend Cloud Service, which may include a Cloud Service Client, to which Customer subscribed in an Order Form ("Support Services"). All undefined capitalized terms herein shall have the meanings assigned to them in the Agreement.	このTalendソフトウェアとクラウドサービスのサポートに関するポリシー（以下「サポートポリシー」）は、お客様がオーダーフォームで契約したTalendソフトウェア、およびクラウドサービスクライアントを含む、Talendクラウドサービスの製品版のサポートサービスおよび技術サポートレベル（以下「サポートサービス」）を規定するものです。本合意で定義されていない大文字の用語はすべて、本合意で割り当てられた意味を持つものとします。
1. Capitalized Terms. Following describes the capitalized terms used in this Support Policy.	1. 大文字の用語。 以下は、本サポートポリシーで使用されている用語を説明しています。
1.1 Cloud Service Client. Cloud Service Client is a software client that must be downloaded and installed to use a certain Cloud Service.	1.1 クラウドサービスクライアント。 クラウドサービスクライアントとは、特定のクラウドサービスを利用するために、ダウンロードしてインストールしなければならないソフトウェアクライアントのことです。
1.2 Product Support Lifecycle. With respect to Talend Software or Cloud Service Client, when a new Major Release becomes generally available, the previous release is retired 18 months after this date. When a Minor Release becomes generally available, the previous release, within a given major release, is Retired 12 months after this date.	1.2 製品サポートのライフサイクル。 Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントの新しいメジャーリリースが一般的に利用可能になった場合、前リリースはその日から18ヶ月後に廃止されます。マイナーリリースが利用可能になると、特定のメジャーリリース内の前のリリースは、この日付から12か月後に廃止されます。
1.3 Major Release. With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Major Releases (X.y.z) are vehicles for delivering major and minor feature development and enhancements to existing features and are designated by Talend by means of a change in the digit to the left of the first decimal point (e.g. Software 3.0 >> Software 4.0). They incorporate all applicable defect corrections made in prior Major Releases, Minor Releases, and Patches. Talend generally issues one Major Release per year.	1.3 メジャーリリース。 Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントのメジャーリリース (X.y.z) は、メジャーおよびマイナー機能の開発と既存機能の強化を提供するための手段であり、小数点の左側の最初の桁を変更することによってTalendが指定します（例：ソフトウェア3.0 >> ソフトウェア4.0）。これらには、過去のメジャーリリース、マイナーリリース、パッチで修正された不具合がすべて含まれています。Talendは通常、1年に1回メジャーリリースを行います。
1.4 Minor Release. With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Minor Releases (x.Y.z) are vehicles for delivering minor feature developments, enhancements to existing features, and defect corrections and are designated by Talend by means of a change in the digit to the right of the decimal point (e.g. Software 4.0 >> Software 4.1). They incorporate all applicable defect corrections made in prior Minor Releases and Patches. Talend generally issues two Minor Releases per year.	1.4 マイナーリリース。 Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントのマイナーリリース (x.Y.z) は、マイナー機能の開発、既存機能の強化、および不具合の修正を提供するための手段であり、小数点の右側の桁を変更することによってTalendが指定します（例：ソフトウェア4.0 >> ソフトウェア4.1）。これらには、過去のマイナーリリースおよびパッチで修正された不具合がすべて含まれています。Talendは通常、1年に1回マイナーリリースを行います。
1.5 Patch. With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Patches (patch_x.y.z.<patch version>) represent a single cumulative package to fix one or more bugs, delivered on a monthly basis	1.5 パッチ。 Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントのパッチ（patch_x.y.z.<patch version>）は、1つ以上のバグ

as part of Talend's continuous maintenance development process.	を修正するための単一の累積パッケージであり、 Talend の継続的なメンテナンス開発プロセスの一環として毎月提供されます。
1.6 Supported Environments. Supported Environments are a combination of a particular product or service and version running on a specific environment as indicated in the supported environment available in the Documentation.	1.6 サポートされている環境。 サポートされている環境とは、ドキュメンテーション内のサポートされている環境に示されている、特定の環境上で動作する特定の製品またはサービスとバージョンの組み合わせです。
1.7 Generally Available ("GA") Talend Software or Cloud Service Client. Generally Available Talend Software or Cloud Service Client is software that is generally available for sale or download and is fully supported in the Supported Environments from the date upon which the Talend Software or Cloud Service Client becomes Generally Available, until the date it becomes Retired Talend Software or Cloud Service Client. Talend recommends that customers begin all new projects with GA Talend Software or Cloud Service Client and migrate existing applications to GA Talend Software or Cloud Service Client as soon as possible.	1.7 一般に入手できる（以下「正規版」）Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアント。 正規版のTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントとは、一般に販売またはダウンロードが可能であり、Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントが正規版として入手可能になった日から、廃止される日まで、サポート環境で完全にサポートされるソフトウェアです。Talendは、すべての新しいプロジェクトを正規版のTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントで開始し、既存のアプリケーションを、正規版のTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントにできるだけ早く移行することをお勧めします。
1.8 Retired Talend Software or Cloud Service Client. Retired Talend Software or Cloud Service Client is software that is no longer available for sale or download and will be supported for up to 18 months from the initial retirement date. Talend will no longer provide enhancements for Retired Talend Software or Cloud Service Client. Talend recommends that Customers do not continue to develop new applications based on Retired Talend Software or Cloud Service Client. No new product key for Talend Software will be delivered except for existing customers for which the duration of the key shall not exceed end of life. Talend recommends that the most recently available Patch is applied and an upgrade to the latest supported version is planned.	1.8 廃止されたTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアント。 廃止されたTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントとは、販売またはダウンロードが終了したソフトウェアのことで、廃止初日から最大18カ月間サポートされます。Talendは、廃止されたTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントの機能拡張を提供しません。廃止されたTalendのソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントに基づいて、新しいアプリケーションの開発を継続しないことをお勧めします。Talendソフトウェアの新しいプロダクトキーは、キーの有効期間がサポート終了期間を超えない既存のお客様を除き、提供されません。最新のパッチを適用し、サポートされている最新バージョンへのアップグレードを計画することを推奨します。
1.9 End of Life Talend Software or Cloud Service Client. End of Life Talend Software or Cloud Service Client is software that is no longer generally available for sale or download, or supported by Talend. Notwithstanding the foregoing, Customer may purchase Support Services for End of Life Talend Software for additional fees. Talend recommends that Customer migrates to a fully supported version of the Talend Software or Cloud Service Client as soon as possible to maintain the appropriate level of support for their applications and systems.	1.9 生産・サポートが終了したTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアント。 生産・サポートが終了したTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントとは、一般的に販売またはダウンロードができなくなったり、Talendによるサポートが終了したソフトウェアです。上記にかかわらず、追加料金を支払えば、お客様は生産・サポート終了後のTalendソフトウェアに対するサポートサービスを購入することができます。お客様のアプリケーションおよびシステムに対する適切なサポートレベルを維持するため

	に、できるだけ早く、完全にサポートされたバージョンのTalendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントに移行することを推奨します。
<p>2. Binary Compatibility. With respect to Talend Software or Cloud Service Client, Talend strives to preserve binary compatibility of Talend Software and Cloud Service Client for all releases (Minor and Patches) with a Major Release. Notwithstanding the foregoing, Talend reserves the right to change compatibility between Major Releases upon prior notice to Customer via email, publication on the Talend website, and/or the Talend Customer Portal. Talend will document such changes in release notes.</p>	<p>2. バイナリ互換性。 Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントに関して、Talendは、メジャーリリースに伴うすべてのリリース（マイナーおよびパッチ）について、Talendソフトウェアおよびクラウドサービスクライアントのバイナリ互換性を維持するよう努めます。上記にかかわらず、Talendは、電子メール、TalendウェブサイトやTalendカスタマーポータルを通じてお客様に事前に通知した上で、メジャーリリース間の互換性を変更する権利があります。Talendは、このような変更をリリースノートに記載します。</p>
<p>3. Cloud Service Client Interoperability. With respect to a Cloud Service Client which Talend has made Generally Available, such Cloud Service Client will be interoperable with the Cloud Service and be supported in accordance with this Support Policy. Talend recommends that Customer downloads and installs new releases of the Cloud Service Client. Prior releases of the Cloud Service Client will be considered a Retired Cloud Service Client, and, after 18 months, an End of Life Cloud Service Client.</p>	<p>3. クラウドサービスクライアントの相互運用性。 Talendが製品版として販売したクラウドサービスクライアントは、当該クラウドサービスとの相互運用が可能であり、本サポートポリシーに基づいてサポートされます。クラウドサービスクライアントの新しいリリースをダウンロードしてインストールすることを推奨します。クラウドサービスクライアントの前のリリースは、廃止されたクラウドサービスクライアントとみなされ、18ヶ月後には、サポートが終了したクラウドサービスクライアントとなります。</p>
<p>4. Engagement of Support Services. For the duration of the Subscription Term, Talend will provide the following Support Services to Customer in connection with its use of the Talend Software and/or Cloud Service, as applicable:</p>	<p>4. サポートサービスの利用。 サブスクリプション期間中、Talendは、Talendソフトウェアやクラウドサービスの使用に関連して、お客様に以下のサポートサービスを提供します（該当する場合）：</p>
<ul style="list-style-type: none"> Facilities for bug tracking, escalation of problems for priority attention, and access to community-supported FAQs and forums relating to the Talend Software and/or Cloud Service. 	<ul style="list-style-type: none"> バグ追跡、優先的に注意を必要とする問題のエスカレーション、およびTalendソフトウェアやクラウドサービスに関連するコミュニティがサポートするFAQやフォーラムにアクセスするための機能。
<ul style="list-style-type: none"> Assistance with troubleshooting to diagnose and fix errors in the Talend Software and/or Cloud Service. 	<ul style="list-style-type: none"> Talendソフトウェアやクラウドサービスのエラーを診断して修正するためのトラブルシューティングの支援。
<ul style="list-style-type: none"> Access to the applicable Documentation for the Talend Software and/or Cloud Service. 	<ul style="list-style-type: none"> 該当するTalendソフトウェアやクラウドサービスのドキュメンテーションへのアクセス。
<p>5. Exclusions from Support Services. Support Services do not include: (a) support for incidents involving Talend Software and/or Cloud Service in evaluation or trial environments; (b) incidents involving End of Life Talend Software or Retired Talend Software beyond the applicable support period; (c) incidents involving Unsupported Code; (d) incidents involving altered or modified Talend Software, release candidate or milestone</p>	<p>5. サポートサービスからの除外。 サポートサービスには、以下は含まれません。(a)評価または試用環境におけるTalendソフトウェアやクラウドサービスに関わるインシデントのサポート、(b)サポートが終了したTalendソフトウェア、または廃止されてサポート期間を超えたTalendソフトウェアに関わるインシデント、(c)サポートされていないコードに関わるインシデント、(d)変更または修</p>

releases; (e) Talend Software not installed in a Supported Environment in accordance with the applicable Documentation; (f) incidents involving the use of Talend Software and/or Cloud Service inconsistent with applicable Documentation; or (g) where the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality or request for custom code development or debugging, system and/or network design, assistance for installation and/or migration, job optimization and responses regarding “how to questions”.	正されたTalendソフトウェア、リリース候補やマイルストーンリリースに関わるインシデント、(e)適用されるドキュメンテーションに従ってサポート環境にインストールされていないTalendソフトウェア、(f)Talendソフトウェアやクラウドサービスが、適用されるドキュメンテーションに一致しない形で使用された場合、(g)インシデントの根本原因が故障ではなく、機能不足、またはカスタムコードの開発もしくはデバッグ、システムやネットワークの設計、インストールや移行の支援、ジョブの最適化、および「How to Question」に関する回答の要求である場合。
6. Customer Responsibilities. Customer shall provide reasonable cooperation and full information to Talend in order to receive the Support Services.	6. お客様の責任。 お客様は、本サポートサービスの提供を受けるために、Talendに対して合理的な協力と十分な情報を提供するものとします。
7. Support Contacts. Customer is entitled to allocate a limited number of authorized support contacts for the submission of support requests depending on the Support Level included in the Subscription as per the table below. Customer can nominate a "Super User" to add/remove registered contacts through the Talend Customer Portal. Support cases submitted by non-registered contacts will be declined by Talend and redirected to Customer's registered support contacts.	7. サポートの連絡先。 お客様は、以下の表に従い、サブスクリプションに含まれるサポートレベルに応じてサポートリクエストを提出するために、限定的な人数の認定サポート担当者を割り当てる権利を有します。お客様は、Talendのカスタマーポータルを介して、登録済担当者の追加/削除を行う「スーパーユーザー」を指名することができます。未登録の担当者から提出されたサポートケースは、Talendによって拒否され、お客様の登録済サポート担当者にリダイレクトされます。
Support Level:	サポートレベル :
Silver/Gold	シルバー/ゴールド
Platinum	プラチナ
Mission Critical	ミッションクリティカル
Number of Contacts:	担当者の人数 :
2 Support Contact	サポート担当者2名
4 Support Contacts	サポート担当者4名
8 Support Contacts	サポート担当者8名
Customer will receive Support Services for support cases submitted via (a) email, phone, and the Talend Customer Portal, with respect to Talend Software, and (b) email, phone, the Talend Customer Portal, and chat, with respect to the Cloud Service.	お客様は、次を介して提出されたサポートケースのサポートサービスを受けることができます。 (a)Talendソフトウェアに関しては、電子メール、電話、Talendカスタマーポータル、(b)クラウドサービスに関しては、電子メール、電話、Talendカスタマーポータル、チャット。
8. Support Level Agreement. Talend is committed to offering Support Services to its customers based on the response time guidelines indicated in the Response Time Table below. Response time depends on the support level (as further described below, “Silver”, “Gold”, “Platinum” or “Mission Critical”, collectively, as applicable, the “Support Level”) that Customer has purchased. Talend addresses problem resolutions through a number of mechanisms, including defining workarounds, developing Patches, updating the	8. サポートレベル契約。 Talendは、以下の応答時間表に記載された応答時間ガイドラインに基づいて、お客様にサポートサービスを提供することをお約束します。応答時間は、お客様が購入されたサポートレベル（以下に記載の通り、「シルバー」、「ゴールド」、「プラチナ」、「ミッションクリティカル」のいずれかであり、該当する場合は総称して「サポートレベル」と呼びます）によって異なります。Talendは、問題の深刻度と

Cloud Service, or through an upcoming GA Talend Software or Cloud Service Client release based on issue severity and priority. If a defect is identified in GA Talend Software, Cloud Service Client, or Cloud Service, it will be logged by a Talend Technical Support representative, who will then coordinate with the maintenance team to address the issue. Scheduling of the defect resolution will be based on severity and priority. At Talend's discretion, a Patch may be delivered, in cases of high severity or significant impact to multiple customers, where a workaround is not available.	優先度に基づいて、回避策の定義、パッチの開発、クラウドサービスの更新、または製品版Talendソフトウェアまたはクラウドサービスクライアントの次期リリースなど、さまざまなメカニズムで問題解決に取り組みます。製品版Talendソフトウェア、クラウドサービスクライアント、またはクラウドサービスで不具合が確認された場合、Talendの技術サポート担当者がこれを記録し、メンテナンスチームと調整して問題に対処します。不具合の解決のスケジュール調整は、深刻度と優先度に基づいて行われます。深刻度が高い場合や、複数のお客様への影響が大きく、回避策がない場合には、Talendの判断でパッチを提供する場合があります。
If at any time, Customer feels it is not receiving a level of service that meets Customer's expectations, Customer may request Talend to escalate Customer's case or for Customer to be contacted by Talend Technical Support management. Any Customer requested escalation will receive direct management attention and consideration by Talend.	お客様の期待に応えるほどの水準のサービスではないと感じた場合、お客様はTalendに対し、お客様のケースをエスカレーションするよう要求するか、Talendの技術サポート管理者から連絡を受けるよう要求することができます。お客様が依頼されたエスカレーションは、Talendの経営陣が直接取り扱い、検討します。
9. Problem Severity. Upon receipt of a support case submitted via the channels set out above, Talend will prioritize the support case in accordance with the table below. "Problem Severity" shall be defined jointly with Customer and supported by business cases where necessary. Problem Severity may be re-evaluated upon submission of a workaround.	9. 問題の深刻度。 上記の方法で提出されたサポートケースを受領した場合、Talendは、以下の表に従ってサポートケースの優先順位を決定します。「問題の深刻度」は、お客様と共同で定義し、必要に応じて、ビジネスケースでサポートするものとしします。問題の深刻度は、回避策の提出により改めて評価されることがあります。
Problem Severity:	問題の深刻度：
Summary:	概要：
Description:	説明：
1-Blocker (S1):	1-ブロッカー (S1)：
Talend Software and/or Cloud Service are completely unusable.	Talendソフトウェアやクラウドサービスが全く利用できない。
A production system is down or rendered unusable with no available workaround. Business operations have been halted or substantially impacted.	製品版のシステムがダウンしたり、使用できなくなり、適用できる回避策がない。事業運営が停止したか、大きな影響を受けた。
2-Critical (S2):	2-クリティカル (S2)：
Use of the Talend Software and/or Cloud Service are significantly degraded.	Talendソフトウェアやクラウドサービスの利用が著しく低下した。
A production system is functioning with significantly reduced capacity and no available workaround. Business operations can continue in a limited fashion. For development environments, an error is blocking further development work and putting a significant milestone or deadline at risk.	製品版のシステムの能力が著しく低下し、適用できる回避策がない状態で機能している。事業運営は限定的に継続している。 開発環境では、エラーが発生すると開発作業が進まなくなり、重要なマイルストーンや期限がリスクにさらされている。
3-Major (S3):	3-メジャー (S3)：
Non-critical loss of Talend Software and/or Cloud Service functionality.	Talendソフトウェアやクラウドサービス機能にお

	ける、致命的ではない損失。
Partial, non-critical loss of Talend Software and/or Cloud Service functionality. Usage of Talend Software and/or Cloud Service are impaired but business operations can continue.	Talendソフトウェアやクラウドサービスの機能における、部分的で致命的ではない損失。Talendソフトウェアやクラウドサービスの利用に障害が発生しているが、業務は継続できる。
4-Minor (S4):	4-マイナー (S4) :
General usage question.	一般的な使い方に関する質問。
A general usage or how-to question. An error is cosmetic in nature or has minimal impact on business operations.	一般的な使い方やハウツーに関する質問。エラーの内容が表面的なものであったり、業務への影響が最低限である。
10. Response Time Table. Talend will exercise good faith and commercially reasonable efforts to meet the following response times:	10. 応答時間表。 Talendは、以下の応答時間を満たすよう、誠実かつ商業的に合理的な努力をします:
Support Level:	サポートレベル:
Silver/Gold*	シルバー/ゴールド*
Platinum**	プラチナ**
Mission Critical	ミッションクリティカル
Support Availability:	利用できるサポート:
Regional Business Hours coverage (see Section 11 below)	各地域の営業時間 (以下のセクション11を参照)
Regional Business Hours coverage (see Section 11 below)	各地域の営業時間 (以下のセクション11を参照)
Severity 1 : 24x7 Other Severities : 24x5 (week days only)	深刻度1 : 週7日24時間 その他の深刻度 : 週5日24時間 (平日のみ)
Phone:	電話:
Not Available	利用不可
Available	利用可能
Available	利用可能
Phone Ticket Acknowledgment (Severity 1 issues):	電話チケットによる通知 (深刻度1の問題) :
Not Available	利用不可
2 hours	2時間
1 hour	1時間
Chat Issue Response Time (Cloud Service Only):	チャットによる問題通知の応答時間 (クラウドサービスのみ) :
4 hours	4時間
2 hours	2時間
1 hour	1時間
Web Ticket Response Time (Severity 1 issues):	Webチケットの応答時間 (深刻度1の問題) :
4 hours	4時間
2 hours	2時間
1 hour	1時間
Targeted Environment:	対象となる環境:
Development	開発版
Development and Production	開発版と製品版
Production	製品版
* Includes Talend Stitch Standard Plan.	* Talend Stitchスタンダードプランを含む。

** Includes Talend Stitch Enterprise Plan.	** Talend Stitchエンタープライズプランを含む。
11. Regional Business Hours. Talend will provide Support via email and the Talend Customer Portal during the following regional business hours:	11. 各地域の営業時間。 Talendは、以下の地域の営業時間内に、電子メールおよびTalendカスタマーポータルを介してサポートを提供します：
Region:	地域：
Support Availability:	利用できるサポート：
US and Canada	米国とカナダ
6:00 am to 5:00 pm Pacific Standard Time (or Daylight Time, as applicable)	太平洋標準時（または該当する場合は夏時間）の午前6時から午後5時まで
Europe, Middle East, and Africa	ヨーロッパ、中東、およびアフリカ
9:00 am to 6:00 pm Central European Time	中央ヨーロッパ時間の午前9時から午後6時まで
China	中国
9:00 am to 5:00 pm China Standard Time	中国標準時の午前9時から午後5時まで
Japan	日本
9:00 am to 5:00 pm Japan Standard Time	日本標準時の午前9時から午後5時まで
Australia and New Zealand	オーストラリアとニュージーランド
9:00 am to 5:00 pm Australian Eastern Time	オーストラリア東部時の午前9時から午後5時まで