



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 OrderForm (“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.

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.
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, Major Releases 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.
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 ヶ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.
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.
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 as part of Talend’s continuous maintenance development process.
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せん。
- 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.
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.
一般に入手できる (以下「正規版」) 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.

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.

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。

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.

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。

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.

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。

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:

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）：

- 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.
- 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。
- Assistance with trouble shooting to diagnose and fix errors in the Talend Software and/or Cloud Service
- 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支援
- Access to the applicable Documentation for the Talend Software and/or Cloud Service.
- 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

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 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”.

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.

お客様の責任。お客様は、本サポートサービスの提供をうけるために、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.

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	Silver/Gold	Platinum	Mission Critical
Number of Contracts	2 Support Contact	4 Support Contacts	8 Support Contacts

サポートレベル	シルバー/ゴールド	プラチナ	ミッションクリティカル
担当者の人数	サポート担当 2名	サポート担当 4名	サポート担当 8名

Customer will receive Support Services for support cases submitted via (a) email, phone, and the Talend Customer Portal, with respect to TalendSoftware, and (b) email, phone, the Talend Customer Portal, and chat, with respect to the Cloud Service.

お客様は、次を介して提供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 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. 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.

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。



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.

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:	Summary	Description
1-Blocker (S1):	Talend Software and/or Cloud Service are completely unusable.	A production system is down or rendered unusable with no available workaround. Business operations have been halted or substantially impacted.
2- Critical (S2):	Use of the Talend Software and/or Cloud Service are significantly degraded.	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.
3- Major (S3):	Non-critical loss of Talend Software and/or Cloud Service functionality.	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.
4- Minor (S4):	General usage question	A general usage or how-to question. An error is cosmetic in nature or has minimal impact on business operations.

問題の深刻度：	概要：	説明：
1-ブロッカー (S1)：	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。	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-クリティカル (S2)：	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。	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-メジャー (S3)：	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。	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-マイナ (S4)：	一般的な使い方に関する質問。	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:
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:	Silver/Gold*	Platinum**	Mission Critical
Support Availability:	Regional Business Hours coverage(see Section 11 below)	Regional Business Hours coverage(see Section 11 below)	Severity 1 : 24x7 Other Severities : 24x5(week days only)
Phone:	Not Available	Available	Available
Phone Ticket Acknowledgment (Severity 1 issues):	Not Available	2 hours	1 hour



Chat Issue Response Time (Cloud Service Only):	4 hours	2 Hours	1 hour
Web Ticket Response Time (Severity 1 issues):	4 hours	2 hours	1 hour
Targeted environment:	Development	Development and Production	Production

サポートレベル :	シルバー/ゴールド*	プラチナ**	ミッションクリティカル
利用できるサポート :	各地域の営業時間 (以下の 11 条を参照)	各地域の営業時間 (以下の 11 条 を参照)	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)
電話 :	利用不可	利用可能	利用可能
電話チケットによる通知 (深刻度 1 の問題) :	利用不可	2 時間	1 時間
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 時間	2 時間	1 時間
Web チケットの応答時間 (深刻度 1 の問題) :	4 時間	2 時間	1 時間
対象となる環境 :	開発版	開発版と製品版	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:

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	Support Availability
US and Canada	6:00 am to 5:00 pm Pacific Standard Time (or Daylight Time, as applicable)
Europe, Middle East, and Africa	9:00 am to 6:00 pm Central European Time



Singapore	9:00 am to 5:00 pm Singapore Standard Time
Japan	9:00 am to 5:00 pm Japan Standard Time
Australia	9:00 am to 5:00 pm Australian Eastern Time
New Zealand	9:00 am to 5:00 pm New Zealand Standard Time

地域：	利用できるサポート：
米国とカナダ	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
ヨーロッパ、中東、 およびアフリカ	中央ヨーロッパ時間の午前 9 時から午後 6 時まで
シンガポール	シンガポール標準時の午前 9 時から午後 5 時まで
日本	日本標準時の午前 9 時から午後 5 時まで
オーストラリア ニュージーランド	オーストラリア東部時の午前 9 時から午後 5 時まで ニュージーランド標準時の午前 9 時から午後 5 時まで