Staffbase サポートポリシー
（グローバルマーケット限定）

バージョン：2026年10月20日

1. 定義および序文

本サポートポリシー（以下「本ポリシー」）は、Staffbaseが、アメリカ地域（米国、カナダ、中南米）、UKI、MEAおよびAPJ地域（以下「グローバルマーケット」）に所在するお客様に提供する技術サポートサービスの内容を定めるものです。本ポリシーで使用される用語のうち、契約（Agreement）において定義されているものについては、本ポリシーに別途定義されていない限り、契約における定義に従うものとします。

2. サポート

2.1 お客様には、本サービス（Services）のホスティング所在地（EMEA、アメリカ地域、APJ）に基づき、サポート対象として1つの地域が割り当てられます。

2.2 Staffbaseは、お客様の管理者（以下「管理者ユーザー」）に対し、お客様が購入したサポートプランに応じて、本サービスに関する技術サポート（以下「サポート」）を以下のとおり提供します。

	コア サポート	プレミアム サポート
社内カスタマーケアチームによるサポート		
サポート営業時間 • **EMEA**：月曜日～金曜日、09:00～18:00 CET （ドイツ・ザクセン州の祝日を除く） • アメリカ地域：月曜日～金曜日、09:00～20:00 EST （米国連邦祝日を除く） • **APJ**：月曜日～金曜日、09:00～18:00 AET （オーストラリアの祝日を除く）	✓	✓
メールサポート お問い合わせは、メール（support@staffbase.com）、ウェブフォーム（https://support.staffbase.com/）、または製品内サポートウィジェットを通じて、いつでも受け付けております。お問い合わせは、サポートの割り当て地域に応じて、ドイツ語または英語で送信できます。	✓	✓
電話サポート お問い合わせは、本サービスのホスティング所在地に応じて、お電話でも受け付けております。 現地での営業時間内にご利用いただける番号（ドイツ語対応）： • **EMEA**: +49 800 371 0001 現地での営業時間内にご利用いただける番号（英語対応）： • **EMEA**: +49 800 371 0002 • カナダ: +1 (844) 406-0643 • 米国: +1 (844) 989-0323 • **APJ**: +61 1800 959 906		✓
初回応答時間の短縮 本ポリシー第4条の表に定めるとおりです。		✓
専用チケットキュー トピックおよび重大度に応じて、お問い合わせは一次対応のキューを経由せず、二次対		✓

応サポートチームが対応します。		
24時間 x 週5日 サポート 月曜日から金曜日までの延長営業時間です。		✓
24時間 x 週7日 オンコールサポート 重大度1のインシデントについて、カスタマーサポートを常時対応いたします。最大5名の管理者ユーザーが、営業時間外に重大度1のチケットを作成でき、Staffbaseはオンコール体制で対応します。*		✓
エディターサポート ドキュメンテーション（Documentation）に詳述される次のユーザー（管理エディター、システム全体エディター、およびスペース管理者。以下総称して「エディターユーザーロール」）に、サポートへのお問い合わせを行う権限を付与します。		✓
セルフサービスリソース		
ヘルプセンター お客様からいただいたお問い合わせの一覧と、詳細な製品記事を、次のURLからご覧いただけます：https://support.staffbase.com	✓	✓
Campus ユーザーロール別のオンデマンド製品トレーニングコースとベストプラクティスライブラリを、次のURLからご利用いただけます：https://campus.staffbase.com	✓	✓
透明性の高いステータスダッシュボード プラットフォームのステータスおよび計画メンテナンスに関する情報を、次のURLで事前にお知らせします：https://status.staffbase.com/ インシデントの事後分析（ポストモーテム）も掲載します。	✓	✓
モバイルアプリサービス		
サンドボックスモバイルアプリ テスト環境のモバイルアプリ版を追加で提供します。		✓
オンデマンドのモバイルアプリ更新 アプリのグラフィック変更など、必要な場合には、四半期ごとのリリーススケジュール外でもモバイルアプリの更新を依頼できます。		✓
リテイナーサービス		
機能拡張、新機能、およびプラットフォームの活用を高める専門的なガイダンスのために、専任の時間を確保できる戦略的サポートです。 リテイナーサービスは追加料金で提供され、内容は以下のとおりです： • エッセンシャルズパッケージ：年間20時間 • ブロンズパッケージ：年間40時間 • シルバーパッケージ：年間80時間 • ゴールドパッケージ：年間160時間 • プラチナパッケージ：年間240時間 リテイナーサービスの詳細については、本ポリシーの第6条をご参照ください。	$	$

* Staffbaseは、世界各地に所在するStaffbaseの関連会社の協力によって24時間×週7日のサポートを提供できます。そのため、営業時間外のチケットは英語で提出していただくよう、お願い致します。お客様が1つの地域のみからのサポートを指定している場合、常時対応のサポートを提供できないことがあります。そのようなお客様には、「コアサポート」の営業時間が適用されます。

3. インシデントの報告

3.1 お客様は、ドキュメンテーションに従って本サービスが動作しない事象（以下「インシデント」）を、本ポリシーの第2条に定める方法で報告することができます。

3.2 Staffbaseは、インシデントの重大度に見合った合理的な努力をもって、当該インシデントの解決に努めます。

3.3 お客様は、Staffbaseがサポートを提供するために合理的に必要とされる情報および協力を、次の事項を含め、Staffbaseに提供するものとします。

(a) お客様が評価したインシデントの重大度（本ポリシーの第5条の定義に基づく）；

(b) 本サービスのどの部分が利用できない、または正常に機能していないかの詳細；

(c) インシデントの発生開始時刻；

(d) インシデントがユーザーに与える影響；

(e) インシデントを再現するための手順一覧；

(f) 関連するログファイルまたはデータ（入手可能な場合）；および

(g) エラーメッセージの文言（入手可能な場合）

4. インシデント対応

4.1 お客様は、Staffbaseに報告する各インシデントについて、初期の重大度を設定するものとします。Staffbaseは、インシデント報告を確認したうえで、以下の定義に基づき、当該インシデントの最終的な重大度（以下「重大度」）を決定します。Staffbaseは、重大度に応じてインシデントに対応します。

4.2 お客様がプレミアムサポートプランを購入している場合、管理者ユーザーの所在地およびインシデントの重大度に応じて、インシデントへの対応を迅速化するため、EMEAおよびアメリカ地域からサポートを受けられます。

	コアサポート	プレミアムサポート
1 - 重大（本サービスが利用できない、または応答しない） 本サービスが利用できない、または応答せず、お客様が重要な業務を継続的に行えない状態で、一時的な回避策も存在しない。	2時間	1時間
2 - 緊急（本サービスの主要機能が利用できない） 本サービスがドキュメンテーションどおりに継続的に動作していない。お客様のユーザーの大半で、主要機能のパフォーマンスが低下している。合理的な回避策がない。	4時間	2時間
3 - 高（本サービスの通常の利用に影響がある） 本サービスがドキュメンテーションどおりに動作していない。お客様のユーザーの大半で、業務上クリティカルではない機能のパフォーマンスが低下している。	8時間	4時間
4 - 軽微（影響の小さい問題／情報提供の依頼） 重要度の低い技術的な問題に関するお問い合わせ、Staffbaseの機能に関する情報の依頼、軽微なバグ、または合理的な回避策が存在するあらゆる問題。	16時間	8時間

*初回応答時間とは、お客様がインシデント報告を提出してから、Staffbaseチームが解決策または確認のための質問をもって応答するまでの所要時間を指します。すべての初回応答時間は、サポート営業時間内（第2条参照）で計算されます。

5. 適用除外

5.1 本ポリシーは、Staffbaseから購入していないソフトウェア、機器、またはソリューションには適用されません。また、お客様が契約に対する重大な違反をしている場合、または誠実に異議を申し立てていない請求書の支払期限が過ぎている場合も、本ポリシーは適用されません。

5.2 Staffbaseは、以下に起因するインシデントについてサポートを提供しません。

(a) お客様の機器、ソフトウェア、ネットワーク接続、その他のシステム;

(b) ドキュメンテーションに沿わない方法、または契約に違反する方法での本サービスの利用;

(c) Staffbase以外の者、またはStaffbaseが承認していない者による本サービスの変更;

(d) 第三者の作為または不作為;

(e) 一般的なインターネットの問題、不可抗力事由、その他Staffbaseの合理的な支配が及ばない要因;

(f) 第三者サービス;または

(g) ベータ版およびトライアル

6. リテイナーサービス

6.1 Staffbaseは、本ポリシーの条件に従い、お客様の管理者ユーザーに対し以下の「リテイナーサービス」を提供します。

(a) デザインサービス:デザインサポート(アイコン、レイアウト、テンプレート、ブランディング)、追加のメールテンプレート、カスタマイズおよびカスタムアニメーション、既存のデザインおよびコンテンツのUI/UXレビュー、拡張およびマルチブランディングのサポート。

(b) 設定・カスタマイズサポート:現在設定されていない新しいプラットフォーム機能や機能性の実装。新しいウィジェットまたはプラグインの作成。Staffbaseプラットフォーム内での追加サイトまたはスペースの立ち上げ。ワークフローまたはコンテンツ導線のカスタマイズ。特定の対象者向けのデザインおよびユーザー体験の強化。外部プラットフォームまたはツールとの連携のサポート。

(c) アドバイザリーサービス:情報アーキテクチャおよびナビゲーションの再構築に関するワークショップ、プラットフォームレビュー、ユースケース収集、機能拡張およびクラスタリングのワークショップ、各種重要テーマの専門家セッション、詳細な分析セッション、プロジェクトのスコープおよび目標のレビュー。

(d) プロアクティブな技術コンサルティング:拡張性、モジュール性、持続可能な実装に関するベストプラクティスの助言。コードサンプルのレビューおよびアーキテクチャのコンサルティング。今後の開発サイクル、リリース管理、設定変更に関する戦略的な計画策定。

(e) パートナー連携支援:導入時のパートナーまたはインテグレーターに対する戦略面および技術面のサポート。コードサンプル、フレームワーク、Staffbaseのベストプラクティスによる外部チームの支援。

(f) 導入環境と機能に合わせたカスタマイズ・トレーニング:お客様固有の導入環境に基づき、コンテンツ作成者や管理者向けの個別トレーニングを日程調整、計画、実施できます。

6.2 リテイナーサービスは、以下のとおり提供されます。時間数は、半期ごとに割り当てられるブロックとして提供されます。

エッセンシャルズパッケージ:年間20時間(半期ごとに10時間を割り当て)

ブロンズパッケージ:年間40時間(半期ごとに20時間を割り当て)

シルバーパッケージ:年間80時間(半期ごとに40時間を割り当て)

ゴールドパッケージ:年間160時間(半期ごとに80時間を割り当て)

プラチナパッケージ:年間240時間(半期ごとに120時間を割り当て)

6.3 リテイナーサービスの時間は、サブスクリプション期間に連動した6か月単位の期間に基づいて割り当てられます(例:1年間のサブスクリプション期間の場合、年間のサブスクリプション期間の1〜6か月目および7〜12か月目となります)。特定の6か月間に割り当てられた時間は、その期間内に使用する必要があります。未使用時間は割当期間の終了時に失効し、次の期間に繰り越せず、放棄されたものとみなされます。

6.4 リテイナーサービスは、ウェブ、電話、ウェブセッションによるリモート形式(グループまたは1対1)、またはStaffbaseの最寄りのオフィスでの対面形式での提供が可能です。お客様の所在地でのオンサイトセッションは、Staffbaseとお客様が事前に合意した追加料金で手配することができます。

6.5 リテイナーサービスはプロジェクト単位で提供され、お客様のアカウント担当者と調整のうえ日程を設定する必要があります。すべての作業は、作業依頼の提出を通じて依頼し、承認を受ける必要があります。承認は、稼働状況および計画の状況によって調整されます。

6.6 適用除外。次のサービスはリテイナーサービスに含まれず、Staffbaseまたは Staffbaseパートナーとの単発のサービス契約が追加費用で必要となります。

(a) **Microsoft365**および**ID**プロバイダー（**IDP**）の管理：Staffbaseは、お客様のMicrosoft365テナントまたはAzure Active Directory（もしくはその他のIDP）の管理、サポート、運用を行いません。リテイナーサービスを通じて連携に関するガイダンスを提供することはできますが、お客様自身のテナントおよび認証システムの設定と運用については、引き続きお客様が責任を負います。

(b) コンテンツ移行の実施：Staffbaseは、コンテンツの直接的な移行作業を行いません。ただし、移行戦略の指針および計画の策定の支援、ベストプラクティスおよびツールに関する推奨事項の提供、移行アプローチの概要レベルでの検証を行うことができます。

(c) **100**時間を超えるカスタム開発：Staffbaseは、この規模のプロジェクトに対応するため、信頼できる幅広いパートナーネットワークから顧客にパートナーを紹介します。