

Staffbase Support Policy	Staffbaseサポートポリシー
Version July 1, 2025	2025年7月1日版
1 DEFINITIONS AND INTRODUCTION	1 定義及び序文
This Support Policy (the "Policy") details the technical support services that Staffbase provides to Customers. Any capitalized term used but not defined in this Policy will have the meaning given to it in the Agreement.	本サポートポリシー（以下「本ポリシー」という。）は、Staffbaseが顧客に提供する技術サポートサービスについて、詳細を定める。本ポリシーにおいて定義されていない用語は、本契約において付与された意味を有する。
2 SUPPORT	2 本件サポート
2.1 Customer is assigned one region for Support based on the hosting location of the Services (EMEA, Americas, APJ).	2.1 本件サービスのホスティング地域（EMEA、米州、APJ）に基づき、顧客には、本件サポートに関する1地域が割り当てられる。
2.2 Staffbase shall provide administrative Authorized Users of Customers (" Admin Users ") with technical support for the Services as follows based on the support plan purchased by Customer (" Support "):	2.2 Staffbaseは、顧客の管理認定ユーザー（以下「管理者ユーザー」という。）に対し、顧客が購入したサポートプランに基づいて、以下の通り本件サービスの技術サポート（以下「本件サポート」という。）を提供する。

	Core Support	Advanced Support	Premium Support
Support by Staffbase Customer Care Team			
Support Business Hours EMEA: Monday - Friday, 09:00 to 18:00 CET (excluding holidays in Saxony, Germany) Americas: Monday - Friday, 09:00 to 20:00 EST (excluding US Federal holidays) APJ: Monday - Friday, 09:00 to 18:00 AET (excluding Australian Public Holidays)	✓	✓	✓
Email Support Inquiries may be raised at any time via email to support@staffbase.com , a web form at https://support.staffbase.com/ , or the in-product support widget. Inquiries may be submitted in German or English, depending on the assigned region for support.	✓	✓	✓
Phone Support Inquiries may be raised via phone, depending on the hosting location of the Service: Numbers with local availability (German): EMEA: +49 800 371 0001 Numbers with local availability (English): EMEA: +49 800 371 0002 Canada: +1 (844) 406-0643 USA: +1 (844) 989-0323 Australia: +61 1800 959 906		✓	✓
Expedited First Response Times As set out in the table in Section 5.		✓	✓
Dedicated Ticket Queue Depending on the topic and severity, inquiries skip the first-level queue and will be handled by our second-level support team.		✓	✓

24×5 Support Extended business hours from Monday to Friday.		✓	✓
24×7 On-Call Support 24×7 customer support availability for Severity 1 Incidents. Up to five Admin Users are eligible to create tickets outside of business hours (24×7) with Severity 1, which Staffbase will handle on an on-call basis.*			✓
Editor Support Gives the following Authorized Users, as further described in the Documentation, the ability to raise support inquiries: managing editors, system-wide editors, and space administrators (together "Editor User Roles").			✓
Access to Service Dashboard Access to a dashboard with customer-specific support service metrics (response & resolution times, overview of open & closed tickets).			✓

コアサポート

アドバンスサポート

プレミアムサポート

Staffbase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、9時～18時(中央ヨーロッパ時間) (ドイツ・ザクセン州の祝祭日を除く。) ● 米州: 月曜日～金曜日、9時～20時(東部標準時) (米国の連邦祝祭日を除く。) ● APJ: 月曜日～金曜日、9時～18時(オーストラリア東部時間) (オーストラリアの祝祭日を除く。)	✓	✓	✓
Eメールサポート 問い合わせはいつでも、 support@staffbase.com 宛のEメール、 https://support.staffbase.com/ のWebフォーム又は製品内サポートウィジェットで送信できる。問い合わせは、サポートの割り当て地域により、ドイツ語又は英語で提出することができる。	✓	✓	✓
電話サポート 電話による問い合わせは、本件サービスのホスティング地域により、以下の番号で受け付ける。 地域内電話番号(ドイツ語): ● EMEA: +49 800 371 0001 地域内電話番号(英語): ● EMEA: +49 800 371 0002 ● カナダ: +1 (844) 406-0643 ● 米国: +1 (844) 989-0323 ● オーストラリア: +61 1800 959 906		✓	✓
優先初期対応時間 第5条の表に定める。		✓	✓
専用チケットキュー トピック及び重大度により、問い合わせは、レベル1のキューをスキップし、レベル2サポートチームが対応する。		✓	✓

24×5サポート 月曜日～金曜日の営業時間を延長。		✓	✓
24×7オンコールサポート 重大度1の本件インシデントについて、24×7で対応するカスタマーサポートを利用できる。最大5人の管理者ユーザーが、営業時間外(24×7)に重大度1のチケットを発行することができ、Staffbaseはオンコール体制で対応する。*			✓
編集者サポート 本件ドキュメントで詳細を説明する通り、以下の認定ユーザーがサポートに問い合わせを行うことができる:編集長、システム編集者、スペース管理者(併せて以下「編集者ユーザー」という。)			✓
サービスダッシュボードへのアクセス 顧客別サポートサービス指標(応答・解決時間、オープンチケット・終了チケットの一覧)を表示するダッシュボードへのアクセス。			✓

Self-Service Resources			
Help Center Detailed product articles and an overview of all inquiries raised by Customer accessible via https://support.staffbase.com .	✓	✓	✓
Campus On-demand product training courses for different user roles and a best-practice library accessible via https://campus.staffbase.com .	✓	✓	✓
Transparent Status Dashboard Proactive communication of the platform status and scheduled maintenance via https://status.staffbase.com/ including post-mortems for incidents.	✓	✓	✓
セルフサービスのリソース			
ヘルプセンター 製品に関する詳細記事、及び顧客が提出した全ての問い合わせの一覧に、 https://support.staffbase.com からアクセスすることができる。	✓	✓	✓
キャンパス 異なる役割のユーザー向けのオンデマンド製品トレーニングコース、及びベストプラクティスを集めたライブラリーに、 https://campus.staffbase.com からアクセスすることができる。	✓	✓	✓
ステータス可視化ダッシュボード プラットフォームのステータス及び定期保守に関する情報を、インシデントの事後分析を含め、 https://status.staffbase.com/ から積極的に発信している。	✓	✓	✓
Mobile App Services			
Sandbox Mobile Apps An additional mobile app version of the test environment.		✓	✓
On-demand Mobile App Updates Mobile app updates can be requested outside of the quarterly release schedule if necessary, for example, due to app graphic changes.		✓	✓
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 試験環境の追加モバイルアプリ版。		✓	✓
オンデマンドモバイルアプリ更新 例えばアプリのグラフィック変更等の理由で必要な場合、四半期に1回の定期リリーススケジュール外でモバイルアプリの更新を依頼することができる。		✓	✓
Platform Customization Services			

Advanced Design & Integration Support Support by Staffbase technical architects & technical support engineers for smaller customization requests, utilizing CSS and Staffbase API. Fair use policy applies, targeting the following thresholds: ● Advanced Support: up to 5h/year ● Premium Support: up to 10h/year In case CustomerSupport needs are significantly higher, Customers can purchase Staffbase Technical & Customization packages. These can be purchased individually and will be delivered by the Staffbase team or by Staffbase partners.		✓	✓
プラットフォームのカスタマイゼーションサービス			
アドバンスドデザイン及びインテグレーションサポート 簡単なカスタマイゼーション依頼について、Staffbaseの技術アーキテクト及び技術サポートエンジニアによる、CSS及びStaffbase APIを使ったサポート。フェアユースポリシーが適用され、以下の上限が目安となる。 ● アドバンスドサポート: 年間5時間まで ● プレミアムサポート: 年間10時間まで カスタマーサポートの必要性がこれを大きく超える場合、顧客はStaffbase技術・カスタマイゼーションパッケージを購入することができる。これらは個別に購入することができ、Staffbaseチーム又はStaffbaseパートナーから提供される。		✓	✓

* Staffbase can only offer 24x5 and 24x7 support with the support of our Staffbase Affiliates located globally. Outside of business hours, tickets should therefore be submitted in English. We may not be able to provide 24x5 and 24x7 when a customer has requested support from one region exclusively. For these customers, the "Core Support" business hours will apply.	* Staffbaseは、世界中にあるStaffbase関連会社のサポートにより、24×5及び24×7サポートを提供することができる。そのため、営業時間外には、チケットは英語で提出する必要がある。顧客が特定地域だけに限定してサポートを依頼する場合、24×5及び24×7のサポートを提供できない場合がある。このような顧客には、「コアサポート」の営業時間が適用される。
3 INCIDENT SUBMISSION	3 インシデント提出
3.1 Customer may report any failure of the Services to operate in accordance with its Documentation ("Incidents") through the methods specified in Section 2 of this Policy.	3.1 顧客は本件サービスが本件ドキュメントに従って動作しない場合(以下「本件インシデント」という。)、本ポリシー第2条に規定する方法により、障害を報告することができる。
3.2 Staffbase shall use reasonable efforts, commensurate with the severity of the Incident, to resolve the Incident.	3.2 Staffbaseは、本件インシデントの重大度に応じた合理的な努力により、本件インシデントを解決する。
3.3 Customer shall provide information and cooperation about an Incident to Staffbase as reasonably required for Staffbase to provide Support including:	3.3 顧客は、以下を含め、Staffbaseが本件サポートを提供するために合理的に要求する本件インシデントに関する情報及び協力を、Staffbaseに提供する。
(a) Customer's assessment of the severity of the Incident based on definitions in Section 5 of this Policy; (b) details on which aspects of the Services are unavailable or not functioning correctly; (c) the start time of the Incident; (d) the Incident's impact on users; (e) list of steps to reproduce the Incident; (f) relevant log files or data (if available); and (g) wording of any error message (if available).	(a) 本件インシデントの重大度に関し、本ポリシー第5条の定義に基づく顧客の判断。 (b) 本件サービスのどの部分が利用不能または正しく機能していないのかに関する詳細情報。 (c) 本件インシデント開始時間。 (d) ユーザーに対する本件インシデントの影響。 (e) 本件インシデントを再現する手順のリスト。 (f) 関連する履歴ファイル又はデータ(もしあれば)。 (g) エラーメッセージの文言(もしあれば)。
4 INCIDENT RESPONSE	4 本件インシデントの対応
4.1 Customer shall assign an initial severity level to each Incident they report to Staffbase. Staffbase shall	4.1 顧客は、Staffbaseに報告する各本件インシデントに対し、当初の重大度レベルを割り当てる。Staffbaseは、本

review the Incident report and assign a final severity level to the Incident based on the definitions set out below (the "Severity Level"). Staffbase shall respond to Incidents based on the Severity Level.	件インシデントのレポートを確認し、下記に定める定義に基づいて、本件インシデントの最終的な重大度レベル（以下「重大度レベル」という。）を割り当てる。Staffbaseは、重大度レベルに基づいて本件インシデントに対応する。
4.2 If Customer has purchased the Premium Support plan, Customer will be supported from EMEA and the Americas regions to expedite the handling of the Incident depending on the location of the Admin User and the Severity Level of the Incident.	4.2 顧客がプレミアムサポートプランを購入した場合、管理者ユーザーの所在地及び本件インシデントの重大度レベルに応じて、本件インシデント対応を促進するため、EMEA及び米州地域からサポートを受ける。

	Core Support	Advanced Support	Premium Support
	First Response Time*		
1 - Critical (Services are unusable or unresponsive) Services are unusable or unresponsive, and Customer is persistently unable to continue essential operations and no temporary workaround exists.	2 hours	2 hours	1 hour
2 - Urgent (Key features of the Services are unusable) The Services are persistently not operating in accordance with the Documentation. Performance of key features is degraded for the majority of Customer's users. No reasonable workaround is available.	4 hours	4 hours	2 hours
3 - High (Normal usage of the Services is affected) The Services are not operating in accordance with the Documentation. Performance of non-business critical features is degraded for most of Customer's users.	8 hours	6 hours	4 hours
4 - Minor (Low-impact issue/request for information) Inquiry regarding a non-critical technical issue or request for information on Staffbase's capabilities; a minor bug; or any issue with a reasonable workaround available.	16 hours	12 hours	8 hours

	コアサポート	アドバンスサポート	プレミアムサポート
	初期対応時間*		
1 - 重大（本件サービスが利用不能又は反応しない。） 本件サービスが利用不能又は反応せず、顧客にとって不可欠の業務を継続できない状態が続き、一時的な回避手段が存在しない。	2時間	2時間	1時間
2 - 緊急（本件サービスの主要機能が使用不能） 本件サービスが本件ドキュメントに従って動作しない状態が続く。顧客のユーザーの大半にとって、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	4時間	2時間
3 - 高（本件サービスの通常の使用に影響がある。） 本件サービスが本件ドキュメントに従って動作しない。 業務に重大ではない機能が、顧客のユーザーの大半において低下している。	8時間	6時間	4時間

4 - 低(影響が低い問題／情報提供依頼) 重大ではない技術的問題に関する問い合わせ、又はStaffbaseの能力に関する情報提供依頼。軽度のバグ。合理的な回避策が存在する問題。	16時間	12時間	8時間
---	------	------	-----

<i>*First response time refers to the timeframe beginning with Customer submitting an Incident report and the Staffbase team responding with a solution or with clarification questions. All First Response Times are calculated during Support Business Hours (see Section 2).</i>	* 初期対応時間とは、顧客が本件インシデントレポートを提出してから、Staffbaseチームが解決策を提示するか、状況を明確にするための質問を返答するまでの時間を指す。全ての初期対応時間は、サポート営業時間内で計算する(第2条参照)。
5 EXCLUSIONS	5 適用除外
5.1 This Policy does not apply to any software, equipment, or solutions not purchased from Staffbase. This Policy does not apply if Customer is in material breach of this Agreement or payment is overdue for any invoice not disputed in good faith.	5.1 本ポリシーは、Staffbaseから購入していないソフトウェア、設備又はソリューションには適用されない。顧客が本契約の重大な違反を犯しているか、又は支払期日を過ぎている請求書(誠実に争っているものではないものとする。)がある場合には、本ポリシーは適用されない。
5.2 Staffbase shall not provide Support for Incidents arising from:	5.2 Staffbaseは、以下に起因する本件インシデントに対して本件サポートを提供しない。
(a) Customer's equipment, software, network connections, or other systems; (b) use of the Services in a manner not consistent with the Documentation or in breach of the Agreement; (c) modifications to the Services by any party other than Staffbase or as authorized by Staffbase; (d) the acts or omissions of third parties; (e) general Internet problems, Force Majeure Events, or other factors outside of Staffbase's reasonable control; (f) Third-Party Services; or (g) Betas and Trials.	(a) 顧客の設備、ソフトウェア、ネットワーク接続又はその他のシステム。 (b) 本件ドキュメントに従わない形で本件サービスを使用している、又は本契約に違反している場合。 (c) Staffbase以外の当事者による、又はStaffbaseの許可によらない、本件サービスの修正。 (d) 第三者の作為又は不作為。 (e) 一般的なインターネットの問題、不可抗力事由又は、Staffbaseの合理的な支配が及ばないその他の要因。 (f) 第三者サービス。 (g) ベータ及び試用版。