

Google Cloud サービス: 技術サポート サービス ガイドライン

本技術サポート サービス ガイドライン(以下「本ガイドライン」)は、Google が Google Cloud Platform および SecOps サービス(<https://cloud.google.com/terms/services> に記載)をお客様に提供することに同意することを定めた契約(以下「本契約」)に組み込まれています。本ガイドラインで使用されているものの、定義されていない大文字表記の用語は、本契約で定義されている意味を持ちます。Google は特定の Google Cloud Platform サービスと SecOps サービスに対する技術サポート サービス(「TSS」)を提供していません。また、一部の Google Cloud Platform サービス、SecOps サービス、および関連プロダクトは、「一般サポート サービス規約: 例外」の項に記載されている、追加または別の技術サポート規約が適用される場合があります。

一般サポート サービス規約

1. 通則。お客様が購入した Google Cloud Platform サービスには、Google によるお客様へのベーシック(旧ブロンズ)サポートの提供が含まれるものとします。お客様は追加料金を支払うことで追加の TSS を注文できます。
2. ベーシック サポート。お客様は、本サービスの自動アップグレードとメンテナンス更新のほか、請求に関するお問い合わせのサポートや、ドキュメント、ホワイト ペーパー、オンラインのベスト プラクティス ガイド、コミュニティ フォーラムを利用できます。
3. サポート リクエストの送信。
 - 3.1. 直接サポート。お客様は、お客様側のエンドユーザーに一次サポートを提供するものとします。Google は、お客様が指定した連絡先のみにも二次サポートを提供するものとします。
 - 3.2. お客様側で問題を解決する努力。Google にサポートを依頼する前に、お客様は Google に対応を任せることなく、お客様自身でエラー、バグ、誤動作、またはネットワーク接続の問題を解決するための合理的な努力を払うものとします。そのうえで、お客様は TSS のリクエストを送信できます。
 - 3.3. リクエストの分類。お客様は、リクエストの提出にあたり、P1~P4 の優先度を指定します。Google はお客様の優先度指定を確認し、(a) 指定が誤っていると Google が判断した場合、または(b) 第 3.4 項(リクエストの確認および解決の手順)で規定するように、リクエストの解決期間中に、お客様が常時連絡可能な状態を維持できない場合は、指定を再分類することがあります。Google によるこのような判断は最終的なものであり、お客様への拘束力があります。第 3.4 項(リクエストの確認および解決の手順)の規定に従い、(b) 項に基づいて Google が行う優先度の変更は、お客様の Google との常時連絡可能な状態が再開された時点で取り消されます。
 - 3.4. リクエストの確認および解決の手順。お客様はリクエストを行う際に、要求される診断情報をすべて提供し、リクエストの解決のため必要に応じて Google サポート担当者を支援するものとします。お客様はデータ収集、解決策のテストおよび適用を支援するために、最新の連絡先情報(電話番号またはメールアドレス)を提供する必要があります。P1 のリクエストの場合、お客様はそのリクエストが解決されるまで、常時連絡可能な状態を維持する必要があります。

ります。リクエストの解決後、お客様は、サポート リクエストのご利用体験について Google にフィードバックを提供する、任意参加のアンケートを打診される場合があります。

3.5. リクエストの確認。Google はリクエストに対し、その受領確認をもって回答とする場合があります。お客様は、Google が受け答えまたは解決できないリクエストがあることを認め、理解するものとします。

3.6. 機能リクエスト。あるリクエストを Google が機能リクエストだと判断した場合、Google はかかるリクエストを、それ以降の本サービスの更新版またはリリースに追加する考慮事項として記録することにより、問題が解決されたものとみなします。Google は機能に関するリクエストに対応もしくは解決する義務、またはかかる機能に関するリクエストを今後の更新版またはリリースに含める義務を負いません。

3.7. アプリケーションのビルド。Google は、本ガイドラインに基づき、(a)ソフトウェア アプリケーションの作成、ビルド、改善、またはアプリケーションを促進するためのコードの作成、(b)お客様向けの本サービスの構成、(c)お客様のインフラストラクチャの設計、ビルド、確認を行う義務を負いません。

3.8. 一般提供前サービス。

a. 一般提供前サービス。Google は一般提供前サービス(サービス固有の規約で定義)、もしくは「プレビュー版」、「アルファ版」、「ベータ版」、「試験運用版」、または類似の呼称で示されるサービスの TSS を提供する義務を負いません。ただし、一般提供前サービスまたは類似のサービスに関するリクエストについては、個別に検討いたします。

b. 一般提供前サポート サービス規約。Google はそれぞれのケースで「プレビュー版」、「アルファ版」、「ベータ版」、「試験運用版」の呼称で示される、もしくは関連するドキュメントや資料にて類似の呼称で示される一般提供前の TSS または機能(総称して「一般提供前サポート サービス」)をお客様に提供することがあります。これには、本ガイドラインにまだ記載されていない一般提供前サポート サービスも含まれます。一般提供前サポート サービスは TSS とは異なりますが、本項(一般提供前サポート サービス規約)の改訂、および Google サポートツール、注文フォーム、または Google によって提示される追加規約(以下「一般提供前サポート追加規約」)に従って、お客様による一般提供前サポート サービスの使用は本ガイドラインの規約の対象になります。本ガイドラインの規約と一般提供前サポート追加規約との間に矛盾がある場合、一般提供前サポート追加規約が適用されます。

1. 一般提供前サポート サービスは、お客様に事前に通知することなく、いつでも変更、中断、または中止される場合があります。

2. お客様は、一般提供前サポート サービスに関するフィードバックまたは提案(以下「一般提供前サポート フィードバック」)を Google に任意で提出できます。お客様が一般提供前サポート フィードバックを提出した場合、Google およびその関係会社はその一般提供前サポート フィードバックを、お客様の機密情報である一般提供前サポート フィードバックを除き、お客様に対する義務を負うことなく無制限に使用できるものとします。

3. 一般提供前サポート サービスについては、本ガイドラインに記載されている初回応答時間の目標および言語サポートが異なる場合、または提供されていない場合があります。

4. サポートの利用。

4.1. 指定担当者の設定。お客様が指名したサポート管理者は、アカウントに指定担当者を追加できます。シルバー、ゴールド、プラチナの TSS については、お客様が指定担当者の変更を希望する場合は、該当する変更の 5 営業日前までに Google サポートツールを使用して Google に通知するものとします。

4.2. サポートの受付時間および初回応答時間の目標。本ガイドラインに別途記載のない限り、Google は、サポートの営業時間内に、各サポートレベルに適用される初回応答時間の目標に従ってリクエストを処理します。営業時間外に受け取ったリクエストは、翌営業日に記録および処理されるものとします。

4.3. 適用される法律の遵守。適用される法律で禁止されている場合、Google は技術サポート サービス(TSS)を提供しません。

5. メンテナンス。本サービスの最適なパフォーマンスを維持するために、Google は定期的にメンテナンスを実施しています。ほとんどの場合、メンテナンスによる本サービスの可用性および機能性への影響はまったくないか限定的です。定期メンテナンスによってサービスの可用性および機能性に悪影響が生じることが予想される場合、Google は、商業上合理的な努力を払い、遅くとも7日前までに定期メンテナンスについての事前通知を行います。また、Google は任意のタイミングで緊急の不定期メンテナンスを実施する場合があります。このような緊急の不定期メンテナンスによって本サービスの可用性および機能性に悪影響が生じることが予想される場合、Google は、商業上合理的な努力を払い、そのようなメンテナンスについて事前に通知を行います。上記のメンテナンスに関する通知は、Google サポートツールまたは通知メールの登録アドレス宛に送付されるメールによって提供されます。

6. 言語サポート。Google による本ガイドラインに基づくサポートはすべて英語で提供されます。ただし、<https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours> で規定されている場合を除きます。

7. テクニカル アカウント マネジメント(TAM)。プラチナ、エンタープライズ、およびプレミアムの各サポート サービスの一環として、お客様はテクニカル アカウント マネジメント サービスを利用して、(a)本サービスに関する戦略を策定する際のお客様に対する支援、(b)本サービスの実装および使用方法に関するベスト プラクティス ガイドランスの提供、(c)テクニカル サポートのエスカレーション対応、および本サービスに関する技術的な問い合わせに対応する対象分野の Google エキスパートとの連携支援を受けることができます。

8. プロフェッショナル サービス。上記のサポートおよびメンテナンス サービスに加えて、Google は、Google とお客様が締結する注文フォームおよび本サービスに関連するデータシートに従って、本ガイドラインに基づく限定的なアドバイザリ サービスをお客様に提供する場合があります。これには追加料金が発生する場合があります。アドバイザリ サービスは推奨事項の提供に限定されます。Google からの推奨事項を実施するか否かを決定することで得られた成果については、お客様が責任を負うものとします。Google はワーキング ペーパーまたはレポートの形態でお客様に推奨事項を提供する場合があります。お客様はこれを社内の業務目的で使用、修正および複製できます。Google は、本ガイドラインに基づいて提供されるアドバイザリ サービスの一環として、お客様にいかなる知的財産権のライセンスも付与することはありません。その他のアドバイザリ、プロフェッショナル、または導入サービスは、Google とお客様との個別の契約条件が適用されます。

9. 共同サポート。お客様は一連のサードパーティのハードウェアおよびソフトウェア コンポーネントならびにコンピューティング プラットフォームに関連して提供される、またはこれらに依存する本サービスを導入および使用する場合があります。これを踏まえ、リクエストを解決するために、場合によっては、Google と連携して本サービスと併用できるテクノロジーを提供しているサードパーティの技術パートナー(かかるプロバイダを「共同サポート パートナー」といいます)からのアドバイスが必要になる場合があります。Google は、その合理的な判断により、共同サポート パートナーの関与を必要とするリクエストについてお客様に通知します。Google は、以下の条件に従って、サポートに関するお客様とのコミュニケーションに共同サポート パートナーを関与させる場合、またはお客様に代わって共同サポート パートナーと連絡を取る場合があります。

9.1. お客様は、当該の共同サポート パートナーと有効なサポート契約を締結している場合に限り、共同サポート パートナーからサポートを受けることができます。本ガイドラインまたは本契約のいずれも、共同サポート パートナーからサポート サービスを受ける権利をお客様に付与するものではありません。

9.2. Google は、お客様からの指示があり、お客様の同意を得た場合に限り、サポートに関するお客様との直接的なコミュニケーションに共同サポート パートナーを関与させたり、お客様に代わって共同サポート パートナーと連絡を取ったりします。

9.3. お客様が共同サポート パートナーを進行中のサポートケースに関与させることに同意した場合:

a. お客様は、Google がお客様のリクエストに関連すると Google が合理的に判断した情報(お客様の氏名、連絡先情報、リクエストの内容を含む)を共同サポート パートナーに提供することに同意するものとします。

b. 共同サポート パートナーは、Google ではなく、お客様の独立した契約者として活動します。

c. サポート サービスを提供する過程において、当該の共同サポート パートナーに提供された情報の処理と使用については、Google ではなく共同サポート パートナーが単独で責任を負います。

10. 販売パートナー経由で購入されたお客様。関係会社以外の Google 認定 Google Cloud Platform 販売パートナー(以下「販売パートナー」)で購入されたお客様(以下「販売パートナー経由で購入されたお客様」)は、販売パートナー経由の再販に対して承認された有効な Google 提供の技術サポート サービス(以下「販売パートナー経由の TSS」)を購入できます。ただし、以下を条件とします。

10.1. 販売パートナー経由の TSS の価格と料金、および販売パートナー経由で購入されたお客様による販売パートナー経由の TSS の利用に適用される条件は、販売パートナー経由で購入されたお客様と販売パートナーとの間で合意されるものとします。

10.2. 販売パートナー経由の TSS に対する支払いは、販売パートナー経由で購入されたお客様と販売パートナーとの間で適用される契約に基づき、販売パートナーに対して直接行われるものとします。

10.3. Google は、販売パートナー経由で購入されたお客様に対し、本サービスの請求に関するお問い合わせのサポートを提供しません。

11. Chrome サポート。お客様がエンハンスド サポートまたはプレミアム サポートを購入した場合、Google サポート担当者は、Chrome のインストール、Chrome の主要機能、Chrome のセキュリティおよび管理ポリシー、サポート対象プラットフォーム上でのサービスと Chrome の相互運用性に関するリクエストに対しても、本ガイドラインの規定に従って回答します。Google は、その他の Chrome に関する技術的なリクエストについては回答しない場合があります。これには特定のウェブページのレンダリングに関する問題、オペレーティング システムに起因する技術的な問題、デバイスドライバまたはプリンタに関する問題が該当しますが、これらに限定されません。技術的な問題を解決するために Google が Chrome に対するコードを変更した場合、そのコード変更は次のリリースで反映され、それよりも古いバージョンの Chrome には適用されません。

12. 例外。本契約または本ガイドラインにおけるその他の規定にかかわらず、Google は、Looker Studio(Looker Studio Pro を除く)、Mandiant マネージド サービス、Mandiant Consulting Services、Expertise on Demand、SecOps トレーニング サービス、およびセキュリティに関するカスタマー サクセス サービスに対する TSS を提供しません。

Google は、Looker(Google Cloud コア)に対して Comprehensive Support (<https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive> に記載)を提供します。

Google は以下の Google Cloud Platform サービスと SecOps サービスに対して、対応する URL に規定されている個別の利用規約に基づいてテクニカル サポートを提供します。

サービス

テクニカル サポート利用規約

Cloud Identity

<https://cloud.google.com/terms/identity/tssg>

Apigee Edge **

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support> (「Apigee Edge TSSG」)

Mandiant ソリューション (2024
年 2 月 14 日より前に購入)

<https://www.mandiant.com/support/programs>

Google Threat Intelligence (GTI) および VirusTotal

<https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support>

Google は以下の Google Cloud Platform サービスおよび関連プロダクトに対して、対応する URL に規定されている場合を除き、本ガイドラインに基づいて TSS を提供します。

サービス / プロダクト

テクニカル サポート利用規約

Looker (オリジナル)

<https://cloud.google.com/terms/tssg/looker>

Firebase

<https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase>

Apigee、Apigee Edge**

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide>
(「Apigee サポート サービス ガイド」)

** 以前の Apigee Edge のお客様の中で、本 TSS (Apigee サポート サービス ガイドにより変更) によるサポートを受けるために Apigee Edge を更新していないお客様については、Apigee Edge TSS ガイドに基づいて TSS が提供されます。その他のすべての Apigee Edge のお客様は、本 TSS (Apigee サポート サービス ガイドにより変更) に基づいて TSS が提供されます。

13. 追加の定義。

13.1. 「アプリケーション」は、本契約に明記されている意味、またはそのような意味が定義されていない場合は、本契約の「お客様のアプリケーション」で定められた意味を有します。

13.2. 「営業日」とは、営業時間中のすべての日を意味します。

13.3. 「Chrome」とは、サポート対象プラットフォーム向けに Google がリリースした Chrome ウェブブラウザを意味し、URL: <https://www.google.com/chrome/>、もしくは URL: <https://chromeenterprise.google/browser/> で提供されているインストーラ、または Google によって提供されるその他の URL からダウンロードして入手できます。

13.4. 「Chrome の主要機能」とは、Chrome ブラウザの最新リリース バージョンにおける機能を意味し、Google Chrome 拡張機能および Google Play はこれに含まれません。

13.5. 「お客様のエンドユーザー」は、本契約に明記されている意味、またはそのような意味が定義されていない場合は、本契約の「エンドユーザー」で定められた意味を有します。

13.6. 「指定担当者」とは、お客様または販売パートナー（お客様が販売パートナーの顧客として TSS にアクセスしている場合）が指名し、テクニカル サポートのために Google に連絡することが許可されている管理者または技術スタッフを意味します。

13.7. 「機能リクエスト」とは、新しい機能の追加、または、現行の本サービスでは利用できない本サービスの既存機能の拡張に関する指定担当者からのリクエストを意味します。

13.8. 「Google サポート担当者」とは、リクエストを処理する Google の担当者を意味します。

13.9. 「Google サポートツール」とは、Google が提供する管理コンソールまたはサポートツール (URL は随時更新されることがあります) を意味します。

13.10. 「営業時間」とは、太平洋標準時の日曜日 17:00 から金曜日 17:00 を意味します。ただし、Google サポートツールに記載されている各地の祝祭日を除きます。

13.11. 「メンテナンス」とは、本サービスを提供しているハードウェアまたはソフトウェアに対して行われるメンテナンス作業を意味します。

13.12. 「通知メール」は、Cloud のデータ処理に関する追加条項で定められた意味を有します。

13.13. 「PO」とは、ミッション クリティカル サービスをサポートするためにプロビジョニングされた運用環境に対する影響を意味します。

- 13.14.「P1」とは、影響が重大で、本番環境でサービスが使用できないことを意味します。
- 13.15.「P2」とは、影響が大きく、サービスの使用が大幅に損なわれていることを意味します。
- 13.16.「P3」とは、影響が中程度で、サービスの使用が部分的に損なわれていることを意味します。
- 13.17.「P4」とは、影響が小さく、サービスはすべて使用できることを意味します。
- 13.18.「優先度」とは、リクエストがお客様の業務に与える影響の度合いを意味し、影響のレベルに応じて、P0、P1、P2、P3、P4 に分類されます。これは、初回応答時間の目標を決定する目的で使用されます。
- 13.19.「リクエスト」とは、本サービス、Chrome、または Chrome の主要機能のうち、いずれか該当するものに関する質問または問題の報告を解決するために、指定担当者から Google サポート担当者に対して技術サポートをリクエストすることを意味します。
- 13.20.「販売パートナー」は、本ガイドラインの一般サポート サービス規約の第 11 項(販売パートナー経由で購入されたお客様)で定められた意味を有します。
- 13.21.「サポートロール」とは、ロールベース サポートに基づき指定担当者に提供されるサポートレベルを意味し、2 つのレベル(開発環境または本番環境)のいずれかによって定義され、ロールベース サポート規約の第 1 項(サポートロール)に従ってお客様が指定します。
- 13.22.「サポート対象プラットフォーム」とは、<https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> に記載されている、Google がリリースした Chrome のオペレーティング システムおよびバージョンを意味します。Google は、Chrome のプレビュー バージョン(別名: ベータ版、Dev 版、および Canary 版)またはプレビュー機能に関する問題については対応しないと判断する場合があります。ChromeOS は、本ガイドラインが適用されるサポート対象プラットフォームではありません。ChromeOS 向けの専用の Google 技術サポートおよびハードウェア サービスは別の契約に基づいて提供されます。Chrome Frame はこれらとは別の製品であり、本ガイドラインは適用されません。
- 13.23.「付加価値サービス」とは、お客様が追加料金を支払って利用できる追加の TSS を意味します。

スタンダード サポート

1. スタンダード サポート。スタンダード サポートでは、指定担当者の人数が無制限となります。
2. スタンダード サポートの初回応答時間の目標

優先度

営業時間帯の初回応答時間の目標

P1

該当なし

P2	4 時間
P3	8 時間
P4	8 時間

3. スタンダード サポートの登録と登録解除。

3.1 スタンダード サポートでは、最低でも各暦月の末日までの契約期間が必要とされます。

3.2 お客様は、Google サポートツールを使用してスタンダード サポートの登録を解除できます。登録を解除すると、当該暦月の末日以降はベーシック サポートが適用されます。お客様がスタンダード サポートからアップグレードする場合、新しいサポートレベルに適用される料金は、当該のアップグレード日から起算して計算されます。

エンハンスド サポートおよびパートナー主導エンハンスド サポート

本項(エンハンスド サポートおよびパートナー主導エンハンスド サポート)では、パートナー主導エンハンスド サポートにおける「お客様」という言及は、それぞれ「パートナー」または「販売パートナー」(いずれか該当する方)を意味します。

1. エンハンスド サポート

1.1. エンハンスド サポートでは、指定担当者の人数が無制限となります。

1.2. 付加価値サービス。お客様は、追加料金を支払うことで、以下の付加価値サービスを購入できます。お客様は、以下の各付加価値サービスに適用される注文期間中に、エンハンスド サポートのサブスクリプションも同時に維持する必要があります。

1.2.1. Technical Account Advisor Service (TAAS)。お客様は、テクニカル アカウント アドバイザーにお問い合わせいただくことができます。TAAS には、(a)ガイド付きのサポートに関するオンボーディング、(b)ケースを処理するベスト プラクティスに関するガイダンス、(c)テクニカル サポートのエスカレーション対応、(d)業務指標およびケース指標の評価、(e)本サービスのトレーニングおよび最適化に関する推奨事項が含まれます。

1.2.2. エンハンスド サポートに対する Assured Support。Google は、お客様が管理コンソールで選択した設定に従って、Assured Workloads (以下「Assured Support」) 向けの TSS を提供します。お客様による Assured Support に対するリクエストはすべて、Google サポートツール内の「ケースを作成」オプション経由で送信し、Assured Workloads プロジェクトに対応するプロジェクト名 (ID) をプロジェクト フィールドに含める必要があります。Google は、(a) Assured Support の英語版、(b) Assured Workloads のヘブライ語版 (イスラエルのリージョンに限る)、(c) Assured Workloads の日本語版 (日本のリージョンに限る) を提供します。これらのリージョンについては、Assured Workloads の該当するドキュメントで説明されています。

1.2.3. Planned Event Support (PES)。お客様がイベントに向けた PES の購入を希望する場合、適切なプランニングを確保するために、当該イベントの 30 日前までに購入する必要があります。各イベントは 5 暦日間を上限とし、各イベント期間中は、以下の第 2 項(エンハンスド サポートの初回応答時間の目標)にかかわらず、Google は、初回応答時間の目標を 15 分と定めて、イベントに関連する P1 リクエストに対応します。お客様は、暦年あたり最大 3 件のイベントについて PES を購入できます。

1.2.4. エンハンスド サポートに対するパートナーによる主権管理のサポート。(i)お客様がパートナーによる主権管理を使用しており、かつ(ii)お客様がエンハンスド サポートを購入した場合、Google は、お客様が管理コンソールで選択したセキュリティ設定に従って、サービス固有の規約(「パートナーによる主権管理のサポート」)で定義されている対象範囲内の Google Cloud 管理向けの TSS を提供します。パートナーによる主権管理のサポートに対するリクエストはすべて、Google サポートツール内の「ケースを作成」オプション経由で送信し、関連する主権管理のパートナーとのパートナー プロジェクトによる主権管理に対応するプロジェクト名(ID)をプロジェクト フィールドに含める必要があります。Google はパートナーによる主権管理のサポートを英語でのみ提供します。

1.2.5. エンハンスド サポート向けの CDN に対するライブイベント サポート。お客様が Google Cloud Platform CDN サービスを使用してライブイベント(以下「ライブイベント」)をホストする予定があり、かつお客様が当該イベント向けのライブイベント サポートの購入を希望する場合、適切なプランニングを確保するために、当該イベントの 30 日前までに購入する必要があります。各ライブイベントの前に、Google とお客様は、要件の収集、アーキテクチャの確認、データのしきい値、お客様と Google の指定担当者の選任を含む計画に合意し、文書化するものとします。ライブイベント中、Google は、Google サポート担当者とのビデオ会議ブリッジへのアクセス権をお客様に提供します。各ライブイベントは 5 時間までに制限されます。各ライブイベント中には、お客様がリクエストを送信する代わりに、Google がお客様に代わって P1 サポートケースを作成します。以下の第 2 項(エンハンスド サポートの初回応答時間の目標)にかかわらず、Google は、初回応答時間の目標をケース作成後 5 分と定めて、かかるサポートケースに対応します。お客様が暦年ごとに購入できるライブイベントの件数に上限はありません。Google サポート担当者は英語でのみサポートを提供します。

1.2.6. エンハンスド サポート向けの Monitoring as a Service (MaaS)。お客様が MaaS の購入を希望する場合、リクエストしたモニタリング期間開始日の 30 日前までに購入する必要があります。モニタリング期間が始まる前に、Google とお客様は、予防的なアラートに対して選択した基準について合意し、文書化するものとします。Google は、お客様の該当するサービス デプロイの合意済みアラートしきい値に対する予防的モニタリングを提供します。Google は、お客様がリクエストを送信する代わりに、合意されたアラートしきい値に基づき、P1 サポートケースを自動的に作成します。以下の第 2 項(エンハンスド サポートの初回応答時間の目標)にかかわらず、Google は、初回応答時間の目標をケース作成後 5 分と定めて、かかるサポートケースに対応します。Google サポート担当者は英語でのみサポートを提供します。

2. パートナー主導エンハンスド サポート。

2.1. パートナー主導エンハンスド サポートでは、指定担当者の人数が無制限となります。

2.2. 付加価値サービス。お客様は、追加料金を支払うことで、以下の付加価値サービスを購入できます。お客様は、以下の各付加価値サービスに適用される注文期間中に、パートナー主導エンハンスド サポートのサブスクリプションも同時に維持する必要があります。

2.2.1. パートナー オペレーション管理サービス (POMS)。パートナー オペレーション管理サービス (POMS) は、パートナー主導エンハンスド サポートに伴う付加価値サービスとして提供されます。POMS には、(a)本サービスに関するクラウド戦略を策定する際の支援、(b)Google Cloud サポートと連携した戦略の実装と実施に関するベスト プラクティス ガイダンスの提供、(c)テクニカル サポートのエスカレーション対応、および本サービスに関する技術的な

問い合わせに対応する対象分野の Google エキスパートとの連携支援を受けることができます。また、追加料金および追加条項の適用を条件として、パートナー オペレーション管理サービスへの追加アクセス権を購入できます。お客様がパートナー オペレーション管理サービスへの追加アクセス権または継続的なアクセス権を得るには、該当するパートナー主導エンハンスド サポートのサブスクリプションも同時に維持する必要があります。

3. エンハンスド サポートの初回応答時間の目標。

優先度	初回応答時間の目標
P1	1 時間
P2	4 時間
P3	8 時間*
P4	8 時間*

*営業時間帯

4. エンハンスド サポートおよびパートナー主導エンハンスド サポートの登録と登録解除

4.1. エンハンスド サポートおよびパートナー主導エンハンスド サポートではそれぞれ、最低でも該当する注文フォームで定められた契約期間が必要となります。

4.2. お客様は、書面または Google サポートツールのいずれか該当する手段によって Google に通知することで、エンハンスド サポートまたはパートナー主導エンハンスド サポートの登録を解除できます。登録を解除すると、当該契約期間の終了後はベーシック サポートが適用されます。お客様がベーシック サポート以外のサポートレベルに登録した場合、新しいサポートレベルに適用される料金は、当該の新規登録日から起算して計算されます。

プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、技術パートナー プレミアム サポート

本項(プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、技術パートナー プレミアム サポート)では、パートナー主導エンハンスド サポートにおける「お客様」という言及は、それぞれ「パートナー」または「販売パートナー」(いずれか該当する方)を意味します。

1. プレミアム サポート。

1.1. プレミアム サポートでは、指定担当者の人数が無制限となります。

1.2. プレミアム サポートには、一般サポート サービス規約の第 7 項(テクニカル アカウント マネジメント)で規定されているとおり、Google のテクニカル アカウント マネジメントからのサポートが含まれます。

1.3. 付加価値サービス。お客様は、追加料金を支払うことで、プレミアム サポート向けの以下の付加価値サービスを購入できます。お客様は、以下の各付加価値サービスに適用される注文期間中に、プレミアム サポートのサブスクリプションも同時に維持する必要があります。

1.3.1. プレミアム サポート向けの Assured Support。Google は、お客様が管理コンソールで選択した設定に従って、Assured Workloads(以下「Assured Support」)向けの TSS を提供します。お客様による Assured Support に対するリクエストはすべて、Google サポートツール内の「ケースを作成」オプション経由で送信し、Assured Workloads プロジェクトに対応するプロジェクト名(ID)をプロジェクト フィールドに含める必要があります。Google は、(a) Assured Support の英語版、(b) Assured Workloads のヘブライ語版(イスラエルのリージョンに限る)、(c) Assured Workloads の日本語版(日本のリージョンに限る)を提供します。これらのリージョンについては、Assured Workloads の該当するドキュメントで説明されています。

1.3.2. ミッション クリティカル サービス(MCS)。Google は、第 3 項(プレミアム サポートおよびパートナー主導プレミアム サポートの初回応答時間の目標)の表に記載されているように、MCS をサポートするためにプロビジョニングされた運用環境の PO ケースに対して、5 分の初回応答時間の目標を提供します。Google は MCS 向けの TSS を英語でのみ提供します。

1.3.3. プレミアム サポートに対するパートナーによる主権管理のサポート。(i)お客様がパートナーによる主権管理を使用しており、かつ(ii)お客様がプレミアム サポートを購入した場合、Google は、お客様が管理コンソールで選択したセキュリティ設定に従って、サービス固有の規約(「パートナーによる主権管理のサポート」)で定義されている対象範囲内の Google Cloud 管理向けの TSS を提供します。お客様が行うパートナーによる主権管理のサポートに対するリクエストはすべて、Google サポートツール内の「ケースを作成」オプション経由で送信し、関連する主権管理のパートナーとのパートナー プロジェクトによる主権管理に対応するプロジェクト名(ID)をプロジェクト フィールドに含める必要があります。Google はパートナーによる主権管理のサポートを英語でのみ提供します。

1.3.4. プレミアム サポート向けの CDN に対するライブイベント サポート。お客様が Google Cloud Platform CDN サービスを使用してライブイベント(以下「ライブイベント」)をホストする予定があり、かつお客様が当該イベント向けのライブイベント サポートの購入を希望する場合、適切なプランニングを確保するために、当該イベントの 30 日前までに購入する必要があります。各ライブイベントの前に、Google とお客様は、要件の収集、アーキテクチャの確認、データのしきい値、お客様と Google の指定担当者の選任を含む計画に合意し、文書化するものとします。ライブイベント中、Google は、Google サポート担当者とのビデオ会議ブリッジへのアクセス権をお客様に提供します。各ライブイベントは 5 時間までに制限されます。各ライブイベント中には、お客様がリクエストを送信する代わりに、Google がお客様に代わって P1 サポートケースを作成します。以下の第 3 項(プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、技術パートナー プレミアム サポートの初回応答時間の目標)にかかわらず、Google は、初回応答時間の目標をケース作成後 5 分と定めて、かかるサポートケースに対応します。お客様が暦年ごとに購入できるライブイベントの件数に上限はありません。Google サポート担当者は英語でのみサポートを提供します。

1.3.5. プレミアム サポート向けの Monitoring as a Service(MaaS)。お客様が MaaS の購入を希望する場合、リクエストしたモニタリング期間開始日の 30 日前までに購入する必要があります。モニタリング期間が始まる前に、Google とお客様は、予防的なアラートに対して選択した基準について合意し、文書化するものとします。Google は、お客様の該当するサービス デプロイの合意済みアラートしきい値に対する予防的モニタリングを提供します。Google は、お客様がリクエストを送信する代わりに、合意されたアラートしきい値に基づき、P1 サポートケースを自

動的に作成します。以下の第3項(プレミアムサポート、パートナー主導プレミアムサポート、技術パートナープレミアムサポートの初回応答時間の目標)にかかわらず、Googleは、初回応答時間の目標をケース作成後5分と定めて、かかるサポートケースに対応します。Googleサポート担当者は英語でのみサポートを提供します。

2. パートナー主導プレミアムサポートおよび技術パートナープレミアムサポート。

2.1. パートナー主導プレミアムサポートおよび技術パートナープレミアムサポートでは、指定担当者の人数が無制限となります。

2.2. パートナーオペレーション管理サービス(POMS)。パートナー主導プレミアムサポートおよび技術パートナープレミアムサポートのサービス提供の一環として、お客様はパートナーオペレーション管理サービス(POMS)を利用できます。POMSには、(a)本サービスに関するクラウド戦略を策定する際の支援、(b)Google Cloudサポートと連携した戦略の実装と実施に関するベストプラクティスガイダンスの提供、(c)テクニカルサポートのエスカレーション対応、および本サービスに関する技術的な問い合わせに対応する対象分野のGoogleエキスパートとの連携支援を受けることができます。また、追加料金および追加条項の適用を条件として、パートナーオペレーション管理サービスへの追加アクセス権を購入できます。お客様がパートナーオペレーション管理サービスへの追加アクセス権または継続的なアクセス権を得るには、該当するパートナー主導プレミアムサポートまたは技術パートナープレミアムサポートのサブスクリプションも同時に維持する必要があります。

3. プレミアムサポート、パートナー主導プレミアムサポート、技術パートナープレミアムサポートの初回応答時間の目標

優先度

初回応答時間の目標

P0

5分(MCSによるプレミアムサポートのみ)

P1

15分

P2

2時間

P3

4時間*

P4

8時間*

*営業時間帯

4. プレミアム サポート向けのオンサイト サポート

Google は、独自の裁量で、かつお客様の承認を得たうえで、リモートで解決できない問題に対応するために Google サポート担当者を現地に派遣することがあります。お客様の施設で対応にあたる Google サポート担当者は、事前にお客様から Google に書面で通知された合理的なオンサイト ポリシーおよび手順に従います。

5. プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、技術パートナー プレミアム サポートの登録と登録解除

5.1. プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、技術パートナー プレミアム サポートでは、それぞれ最低でも、お客様の登録日から 1 年間の有償契約が必要です。

5.2. お客様は、Google に書面にて通知することで、いつでもプレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、または技術パートナー プレミアム サポートの登録を解除できます。かかる登録解除は (a) 当該の登録解除日、あるいは (b) お客様がプレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、または技術パートナー プレミアム サポートに登録した日から 1 年後の日付の翌営業日のうち、いずれか遅い方の日付より有効となり、お客様がダウングレードしたサポートレベルに適用される料金もこの日付から起算したダウングレード後の金額に基づいて計算されます。プレミアム サポートの登録解除により、すべての付加価値サービスも自動的に登録解除されます。

5.3. お客様が既存のプラチナまたはエンタープライズ サポートの購入者である場合、上記の第 5.1 項および第 5.2 項は適用されません。この場合、お客様の現行のプラチナまたはエンタープライズ サポートの注文フォームに記載されている最低利用期間が、かかる注文フォームの期限が切れるまで、プレミアム サポート、パートナー主導プレミアム サポート、または技術パートナー プレミアム サポートの利用に適用されます。

[以前のレベル] シルバー、ゴールド、プラチナのサポート

1. シルバー。シルバー サポートレベルには、ベーシック サポートの全項目に加え、サービス機能に関する質問に対するサポートリクエストの送信、サービス設計方法に関するベスト プラクティス ガイダンス、サービスのエラー報告、および最大 2 名の指定担当者が含まれます。

2. ゴールド。ゴールド サポートレベルには、シルバーレベルの全項目に加え、アプリケーション開発に関するコンサルティング、お客様提案のユースケースに対するサービス設計方法の具体的なガイダンス、および最大 5 名の指定担当者が含まれます。

3. プラチナ。プラチナ サポートレベルには、ゴールドレベルの全項目に加え、無制限の指定担当者、および一般サポート サービス規約の第 7 項(テクニカル アカウント マネジメント)で規定されているように、Google のテクニカル アカウント マネジメント チームへのアクセスが含まれます。

4. シルバー、ゴールド、プラチナのサポートの初回応答時間の目標。

優先度

初回応答時間の目標

シルバー

ゴールド

プラチナ

P1	4 時間*	1 時間	15 分
P2	8 時間*	4 時間*	4 時間*
P3	8 時間*	8 時間*	8 時間*
P4	8 時間*	8 時間*	8 時間*

*営業時間帯

5. 優先度指定。本ガイドラインの一般サポート サービス規約の第 3.3 項(リクエストの分類)にかかわらず、Google がお客様の優先度指定に変更を加えた場合は、サポート リクエストへの対応において、その旨をお客様にお知らせします。このような変更について、お客様は Google のサポート マネジメントに対し、利用可能なサポートへの連絡手段を通じて再審査の申し立てを行うことができます。

[以前のサポート] ロールベース サポート

1. サポートロール。Google は、次に示すお客様の指定担当者の指定サポートロールに従い、お客様の指定担当者を通じてテクニカル サポートを提供します。

1.1. 開発。開発サポートロールには、ベーシック サポートの全項目に加え、サービス機能に関するリクエストの送信、サービス設計方法に関するベスト プラクティス ガイダンス、サービスのエラー報告が含まれます。

1.2. 本番環境。本番環境サポートロールには、開発サポートロールの全項目に加え、お客様提案のユースケースに対するサービス設計の制限付きガイダンスが含まれます。

2. ロールベース サポートの初回応答時間の目標。

優先度

初回応答時間の目標

開発環境

本番環境

P1	該当なし	1 時間
P2	4 時間*	4 時間*
P3	8 時間*	8 時間*
P4	8 時間*	8 時間*

*営業時間帯

3. ロールベース サポートにおけるサポートロールのアップグレードとダウングレード。すべてのサポートロールにおいて、最低 30 日間分の料金がかかります。

3.1. アップグレード。お客様は、指定担当者のサポートロールをいつでも指定またはアップグレードできます。お客様が指定担当者のサポートロールを指定またはアップグレードする場合、その月の料金は日割り計算され、翌月の初めに自動更新されます。お客様は、指定担当者のサポートロールをいつでもアップグレードできます。このようにアップグレードされたサポートロールに適用される料金は、アップグレードが処理された日からアップグレード後の料金で計算されます。

3.2. ダウングレード。お客様は、指定担当者のサポートロールをいつでもダウングレードまたは解除できます。ダウングレードまたは解除は、(a) 当該ダウングレードまたは解除の日、あるいは (b) 指定担当者のサポートロールが最後に変更された日から 30 日後のいずれか遅い方の日付より有効となり、新しいサポートロールに適用される料金もこの日付から起算して計算され、翌月の初めに自動更新されます。

[以前のサポート] エンタープライズ サポート

1. エンタープライズ サポート。

1.1. エンタープライズ サポートでは、指定担当者の人数が無制限となり、指定担当者ごとにお客様がサポートロールを指定します。「ビジネス クリティカル」レベルのサポートは、エンタープライズ サポートに登録のお客様に限りご利用いただけます。

1.2. エンタープライズ サポート プログラムに登録している場合、お客様の指定担当者の人数は無制限となり、それぞれに「ビジネス クリティカル」ロールを割り当てることができます。

2. エンタープライズ サポートの初回応答時間の目標。

優先度

営業時間帯の初回応答時間の目標

P1

15分(24時間365日)

P2

4時間(24時間365日)

P3

8時間

P4

8時間

3. エンタープライズ サポート サービスには、一般サポート サービス規約の第7項(テクニカル アカウント マネジメント)で規定されているとおり、Google のテクニカル アカウント マネジメントからのサポートが含まれます。

4. オンサイト サポート。Google は、独自の裁量で、かつお客様の承認を得たうえで、リモートで解決できない問題に対応するために Google サポート担当者を現地に派遣することがあります。お客様の施設で対応にあたる Google サポート担当者は、事前にお客様から Google に書面で通知された合理的なオンサイト ポリシーおよび手順に従います。

5. 登録と登録解除。

5.1. エンタープライズ サポート プログラムでは、お客様の登録日から最低1年間の有償契約が必要です。

5.2. お客様は、Google に書面にて通知することで、いつでもエンタープライズ サポート プログラムの登録を解除できます。かかる登録解除は(a)当該の登録解除日、または(b)お客様がエンタープライズ サポートに登録した日から1年が経過した応答日の翌営業日のいずれか遅い方の日付より有効となり、お客様がダウングレードしたサポートロールに適用される料金もこの日付から起算して、ダウングレード後の金額に基づいて計算されます。

5.3. お客様が既存のプラチナ サポートの購入者である場合、上記の第5.1項および第5.2項は適用されません。この場合、お客様の現行のプラチナ サポートの注文フォームが、かかる注文フォームの期限が切れるまで、エンタープライズ サポートの利用に適用されます。

以前のバージョン(最終更新日: 2025年7月1日)

[2024年10月30日](#) [2024年7月8日](#) [2024年3月28日](#) [2024年1月25日](#) [2023年12月14日](#) [2023年10月26日](#) [2023年9月13日](#) [2023年5月8日](#) [2023年3月30日](#) [2023年3月27日](#) [2023年2月16日](#) [2023年1月31日](#) [2022年11月14日](#) [2022年10月11日](#) [2022年10月3日](#) [2022年9月20日](#) [2022年9月15日](#) [2022年8月1日](#) [2022年6月28日](#) [2022年4月28日](#) [2022年4月25日](#) [2022年3月28日](#) [2022年2月](#)

16日 2022年2月14日 2021年7月29日 2021年5月17日 2021年3月8日 2021年2月22日 2021年2月2日 2021年1月28日 2020年2月13日 2019年12月11日 2019年10月1日 2019年6月17日 2019年4月18日 2018年5月23日 2018年3月20日 2017年8月7日

以前のバージョンの SecOps サービス技術サポート サービス ガイドラインは、以下のものがアーカイブ目的で提供されています。

Google SecOps - SIEM 技術サポート サービス ガイドラインのアーカイブ バージョン: 2022年10月26日および2020年10月1日

Google SecOps - SOAR 技術サポート サービス ガイドラインのアーカイブ バージョン: 2022年8月2日