



SNOWFLAKE PRIORITY SUPPORT SERVICE DESCRIPTION Snowflake 優先サポートサービス詳細

I. Overview

I. 概観

Priority Support is a support offering designed to provide our customers with a higher level of engagement, guidance and oversight from a support perspective than what is available with other Support levels. Priority Support provides customers with faster response time targets, Support Account Management, structured deliverables, and advanced support services that help our customers get the best performance and tactical and operational support from their Snowflake implementation. Priority Support customers also have access to a global team of support engineers dedicated to Priority Support customers.

優先サポートは、Snowflake のお客様に対し、サポートの観点から、他のサポートレベルよりも高いレベルのエンゲージメント、ガイダンス及び管理を提供するよう設計されたサポートオファリングです。優先サポートは、お客様に対し、より迅速な回答時間目標、サポートアカウント管理、体系化された提供物及び高度なサポートサービスを提供し、Snowflake のお客様が Snowflake の導入からベストパフォーマンス並びに戦術的及び運用的サポートを得ることができるよう支援します。また、優先サポートのお客様は、優先サポートのお客様専用のサポートエンジニアのグローバルチームを利用することができます。

This document provides the services description for Priority Support, including the high-level objectives, the deliverables and activities of Priority Support. For more information concerning the support levels and SLA information, please reference the Support Policy and Service Level Agreement located at

<https://www.snowflake.com/legal-jp>.

この書面は、優先サポートのサービスの詳細（優先サポートの概括的な目的、提供物及び活動を含みます。）を提供します。サポートレベル及び SLA 情報の詳細については、サポート方針及びサービスレベルアグリーメント（<https://www.snowflake.com/legal-jp> において参照可能）をご参照ください。

II. High Level Objectives

II. 概括的な目的

Snowflake's Priority Support has multiple objectives that are customer focused:

- *Oversight* - Assist customers in the proper support related management of their Snowflake implementation(s) by interaction, communication, operational and tactical support.
- *Advocacy* - Work with multiple Snowflake teams to help create a better customer experience by supporting and promoting the customer's interests related to Support interactions.
- *Support Management* - Led by the Support Account Manager (SAM), focus on resolving customer issues, providing platform and performance related information, and assisting the customer with business operations issues related to their Snowflake implementation(s).
- *Business Value and Continuity* - Work to ensure that customers receive the business value and continuity from Snowflake in order to capably operate its critical business functions

Snowflake の優先サポートには、お客様に焦点を当てた複数の目的があります。

- 管理 - 対話、コミュニケーション、運用及び戦術的なサポートにより、お客様による Snowflake の導入に関する適切なサポート管理を支援します。



- 支援 - Snowflake の複数のチームと連携し、サポートのやり取りに関連するお客様の利益をサポート及び促進することにより、よりよいカスタマーエクスペリエンスの創出を支援します。
- サポート管理 - サポートアカウントマネージャー（SAM）が中心となり、お客様の問題の解決、プラットフォーム及びパフォーマンスに関連する情報の提供、並びに Snowflake の導入に関連するビジネスオペレーションの問題点について、お客様を支援します。
- ビジネス価値及び継続性 - Snowflake の重要なビジネス機能を的確に運用するため、お客様が Snowflake からビジネス価値及び継続性を得られるように取り組みます。

III. Services

III. サービス

This section identifies and describes the services that customers will receive with Priority Support.

このセクションは、お客様が優先サポートで受けられるサービスを特定し、説明します。

Service サービス	Description 詳細
Case Management ケース管理	Monitor, assist in the management of, analyze and report on Support cases and work with Snowflake and the customer to resolve cases created in the case management system. サポートケースの監督、管理支援、分析及び報告を実施し、ケース管理システムにおいて作成されたケースを解決するために Snowflake 及びお客様と協働します。
Incident Management インシデント管理	Monitor internal Snowflake channels to provide proactive management of incidents. Coordinate communications to the client relating to the current state of the issue, potential work-arounds, Root Cause Analysis findings, and corrective actions. 内部の Snowflake チャンネルを監督し、インシデントの積極的な管理を提供します。問題点の現状、潜在的な回避策、根本原因分析の結果及び是正措置に関してクライアントとの連絡を調整します。
Account Escalation アカウントエスカレーション	Manage related escalations of an account. Coordinate resources required to resolve items impacting service. 関連するアカウントのエスカレーションを管理します。サービスに影響を与える項目を解決するために必要なリソースを調整します。
Problems/Defects 問題点／不具合	Assist in the identification, monitoring and management of problems and/or defects as tracked within the defect management system. Facilitate communication between Snowflake Product Management, Support and the customer. 不具合管理システム内で追跡された問題点又は不具合の特定、監督及び管理を支援します。Snowflake 製品管理、サポート及びお客様間のコミュニケーションを促進します。

Service サービス	Description 詳細
Enhancement Requests 改善要望	Assist in the identification, monitoring and management of Enhancement Requests. Facilitate communication between Snowflake Product Management, Support and the customer to provide sufficient data and business case information for roadmap and future product consideration.

	改善要望の特定、監督及び管理を支援します。ロードマップ及び将来の製品検討のための十分なデータ及びビジネスケース情報を提供するため、Snowflake 製品管理、サポート及びお客様間のコミュニケーションを促進します。
Root Cause Analysis 根本原因分析	Management, review and delivery of a Root Cause Analysis (RCA) that provides detailed information around impactful issues that have a direct correlation to a customer's use of the Snowflake platform. 根本原因分析 (RCA) を管理、レビュー及び提供し、お客様の Snowflake プラットフォームの使用に直接関連する影響力のある問題点についての詳細な情報を提供します。
Active Monitoring アクティブ管理	Review of current performance and operations based on general review or specific schedules determined by customer operations as needed. 一般的なレビュー又は必要に応じてお客様のオペレーションにより決定される特定のスケジュールに基づき、現在のパフォーマンス及びオペレーションをレビューします。
Platform and Performance Management プラットフォーム及びパフォーマンス管理	Management, analysis and reporting of events related to platform and performance activities. プラットフォーム及びパフォーマンス活動に関するイベントを管理、分析及び報告します。
Availability/ Uptime Management 利用可能性/アップタイム管理	Management, analysis and reporting of system availability over a specific duration of time. 特定の期間におけるシステムの利用可能性を管理、分析及び報告します。
Upgrade & Release Management アップグレード及びリリース管理	Review release notifications and information from Snowflake regarding pending upgrades or releases in order to provide related information to the customer that may be required knowledge or that may also cause a business impact. 必要な知識になる可能性のある関連情報又はビジネス上の影響を引き起こす可能性のある関連情報を顧客に提供するため、リリース通知及び保留中のアップグレード又はリリースに関する Snowflake からの情報をレビューします。
Schedule Analysis & Management スケジュール分析及び管理	Creation, analysis and management of events such as go-lives, releases, scheduled runs, introduction of additional business use cases, migrations and other initiatives that may impact customer operations. 本番稼動、リリース、定期稼動、追加的なビジネスユースケースの導入及びその他の取り組みなど、お客様のオペレーションに影響を与える可能性のあるイベントを作成、分析及び管理します。
Training Analysis & Roadmap 研修分析及びロードマップ	Analysis of specific data and customer events and initiatives in order to provide a training plan and schedule for customer employees and/or resources. お客様の従業員又はリソースのための研修計画及びスケジュールを提供するため、特定のデータ並びにお客様のイベント及び取り組みを分析します。
Reporting 報告	Scheduled and ad hoc reports related to above services. 上記サービスに関連する予定されたレポート及び特別な目的のためのレポート。
Onsite Visits 現地調査	Support Account Managers will provide onsite visits to the customer location during the overall contract period. サポートアカウントマネージャーは、契約期間中、お客様の場所にオンサイトで訪問します。



IV. Required Customer Resources

IV. 必要とされるお客様のリソース

In order to ensure that Snowflake is able to communicate properly with the customer regarding the Snowflake implementation(s) and Support related information, the customer will agree to provide or assign the following resources during the term of the engagement. A customer resource may be identified for multiple roles, if necessary.

Snowflake が、Snowflake の導入及びサポートに関連する情報に関してお客様と適切にコミュニケーションを取ることができるようにするため、お客様は、エンゲージメントの期間中、次のリソースを提供又は割り当てることに同意するものとします。必要に応じて、お客様のリソースを複数の役割に割り当てることができます。

Customer Resource お客様のリソース	Responsibility 責任
Executive Sponsor エグゼクティブスポンサー	Serves as the primary advocate for Snowflake at the customer. お客様における Snowflake の主要な支援者としての役割を果たします。
Operations Manager/Director(s) オペレーションマネージャー/ディレクター	An individual that is responsible for the overall operations of the Snowflake platform at the customer. お客様における Snowflake プラットフォームの全体的な運用に対して責任を有する個人。
Technical Resource(s) テクニカルリソース	Individuals that have the ability to manage and control the Snowflake implementation, configuration and architecture. Snowflake の導入、構成及びアーキテクチャを管理及び制御することができる個人。
System Administrator(s) システムアドミニストレータ	Individuals that have the ability to manage users, configurations and overall data governance ユーザー、構成及び全体的なデータガバナンスを管理することができる個人。
Line of Business Owner(s) 事業部門のオーナー	Individuals that are aligned to specific lines of business or business units utilizing the Snowflake Service Snowflake サービスを使用する特定の事業ライン又は事業部門に所属する個人。
Snowflake Support Delegated Admin(s) Snowflake サポート委任管理者	Individuals that have been identified that will track and update the “Designated Contact” records within the Snowflake case management system Snowflake ケース管理システム内の「指定連絡先」の記録を追跡及び更新する特定された個人。
Snowflake Support Designated Contact(s) Snowflake サポート指定連絡先	Individuals that are identified in Snowflake’s case management system, with completed contact information Snowflake のケース管理システム内で特定され、連絡先が記入されている個人。



V. Service and Item Exclusions

V. サービス及び項目の除外

Priority Support does not include other customer success programs, Technical Services, professional services or consulting services.

優先サポートには、その他のカスタマーサクセスプログラム、テクニカルサービス、プロフェッショナルサービス又はコンサルティングサービスは含まれません。

VI. Support Policies

VI. サポート方針

Services will be provided in accordance with Snowflake's Support Policy and Service Level Agreement and other relevant support policies available at <https://www.snowflake.com/legal-jp>.

本サービスは、Snowflake のサポート方針及びサービスレベルアグリーメント並びにその他の関連するサポート方針（<https://www.snowflake.com/legal-jp>において参照可能）に従って提供されるものとします。

VII. Changes to Priority Support

VII. 優先サポートに対する変更

Snowflake may modify this Priority Support description from time to time, provided the level of service will not materially decrease for the duration of the customer's Priority Support order.

Snowflake は、この優先サポートの説明を適宜変更することができるものとします。ただし、お客様の優先サポートの注文期間中、サービスレベルが著しく低下しないことを条件とします。

Updated May 1, 2021

更新日 2021年5月1日