



AUTH0 PLATFORM SUPPORT PROGRAM

This document (the “Support Program”) contains the Support Program description for the support services provided to Customer pursuant to an Order Form and Agreement under which Customer acquired its rights to use the Auth0 Platform (as provided in the PSS). The Support Program applies to production Tenants of the Auth0 Platform only.

1. Definitions.

Except as otherwise expressly defined in this Support Program description, capitalized terms have the meaning ascribed to them in the Agreement. For the purposes of this Support Program description, the following capitalized words and phrases are ascribed the following meanings:

1.1. “Defect” means a failure of the Auth0 Platform, in the form provided by Okta, to conform to its applicable specifications set forth in the Documentation. A Defect includes a failure of one or more components of the environment or infrastructure provided by Okta or the infrastructure provider specified in the applicable Order Form to perform in accordance with their applicable documentation or specifications.

1.2. “Fix” means a modification or an addition to the Auth0 Platform that overcomes a Defect when made or added to the Auth0 Platform. Okta may provide a Workaround in lieu of a Fix in Okta’s sole discretion, but will provide a Fix to Customer as specified in Section 3.2 below.

1.3. “Response Time” means, for purposes of this Support Program description, the time between Okta’s receipt of a Defect notification from Customer, and Okta’s confirmation via one of its personnel that Okta is working on resolution of the Defect. (Automated responses are disregarded for purposes of determining Response Times.)

1.4. “Tenant” means a logical isolation unit, or dedicated share of a particular Auth0 Platform instance; the dedicated share may be configured to reflect the needs of the specific Customer business unit using the share.

1.5. “Update” means a patch, correction, or other modification or addition to the Auth0 Platform that Okta makes generally available to its customers for maintenance fixes, Defect corrections, and minor improvements to the Auth0 Platform, including fixes, patches, updates and releases to address any security vulnerabilities. “Update” also includes significant enhancements and new features or functionalities to the Auth0 Platform components that Customer has ordered, and that Okta makes generally available to its customers at no additional charge.

1.6. “Workaround” means a set of procedures that Customer may follow to circumvent or mitigate the impact of a Defect, notwithstanding that the Defect still exists.

2. Program Features.

2.1. Enterprise Success Program Features. Unless the applicable Order Form specifies that Customer has purchased the “Premier” Support Program, Customer will receive the features under the “Enterprise” Support Program. The features of each program are described in the table below:

<i>Support Feature</i>	<i>Enterprise</i>	<i>Premier</i>
Answer questions concerning usage issues related to Auth0 Platform specific features, options and configurations	Yes	Yes
Provide initial and high-level suggestions regarding the appropriate usage, features, or solution configurations for the particular type of reporting, analysis, or functionality	Yes	Yes
Isolate, document, and find alternative solutions for reported Defects.	Yes	Yes
Work with Okta Operations, Product, Software Development, and QA staff to submit Change Requests, Enhancement Requests, and provide Fixes for the Auth0 Platform as necessary.	Yes	Yes
Address customer concerns with online or printed documentation, providing additional examples or explanation for concepts requiring clarification.	Yes	Yes
Access to online release notes for Updates.	Yes	Yes
Access to Okta’s online library of Support webinars and knowledgebase	Yes	Yes



<i>Support Feature</i>	<i>Enterprise</i>	<i>Premier</i>
Access to Okta's Customer Community forums to collaborate with fellow Okta customers.	Yes	Yes
Enhanced Response Times	Yes	Yes
Enhanced Hours of Support	Yes	Yes
Phone Support (see Section 5.2 below)	No	Yes
Dedicated Team (see Section 7 below)	No	Yes
Ticket Reviews (see Section 7 below)	No	Yes

3. Defect Resolution Procedures.

3.1. Defect Severity Levels – Categorization. Okta will assign all Defects one of four response priorities, dependent upon the problems caused by the Defect. Okta may re-assign prioritization levels assigned by Customer in the trouble ticketing system, to reflect the problem descriptions below. Okta's assignment will be consistent with the problem descriptions described below. Priority categories are as follows:

<i>Severity Level</i>	<i>Description</i>
1 (Urgent)	Emergency Issue Defect resulting in full or partial system outage or a condition that makes the Auth0 Platform unusable or unavailable in production for all of Customer's Users.
2 (High)	Significant Business Impact Defect resulting in a condition where major functionality is impacted or significant performance degradation is experienced; issue is persistent and affects many Users and/or major functionality.
3 (Normal)	Minor Feature / Function Issue / General Question Defect results in a component of the Auth0 Platform not performing as expected or documented. An inquiry by Customer representatives regarding general technical issues/questions
4 (Low)	Minor Problem / Enhancement Request Information requested on Auth0 Platform capabilities, navigation, installation, or configuration; enhancement request.

3.2. Defect Response. The priority of a Defect will dictate the timing and nature of the response as specified in the table below:

<i>Defect Severity Level</i>	<i>Target Response Time (Enterprise)</i>	<i>Target Response Time (Premier)</i>	<i>Solution Definition (one or more of the following)</i>
1 (Urgent)	30 min	30 min	<ul style="list-style-type: none"> • Issue is resolved • Workaround is provided • Fix is provided • Fix incorporated into future release
2 (High)	2 hours	1 hour	<ul style="list-style-type: none"> • Issue is resolved • Workaround is provided • Fix is provided • Fix incorporated into future release
3 (Normal)	12 hours	8 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Issue is resolved • Workaround is provided • Fix incorporated into future release • Answer to question is provided
4 (Low)	24 hours	12 hours	<ul style="list-style-type: none"> • Answer to question is provided • Enhancement request logged



4. Support Program Hours.

Okta will provide support for Defects during the hours specified in the table below, as applicable to the specific Support Program that Customer has subscribed to, as specified in the applicable Order Form:

<i>Enterprise Support</i>	<i>Premier Support</i>
7 x 24 x 365 for Severity Level 1 Defects; and 24 hours a day, Monday to Friday Customer local time, for all other Severity Levels	7 x 24 x 365 for all Severity Levels

5. Contact and Status.

5.1. Contact – Default. Whenever Customer requires support, Customer should contact Okta Support via the Auth0 Platform Support Portal: <https://support.auth0.com>. All support delivered by Okta under the Support Program will be in the English language.

5.2. Contact – Premier Program. Customers who have subscribed to the Premier Support Program may call the Okta support team on a 24x7x365 basis, using the Okta provided support number. (Okta currently provides a toll-free number for US customers at 855-243-9894.)

5.3. Defect Status. Customer may view the status of its issues at the Auth0 Platform Support Portal: <https://support.auth0.com>.

6. Updates.

During the applicable Term, Okta will provide or install Updates if and when they are made generally commercially available by Okta to its customers, at no additional cost to Customer.

7. Premier Support Program Details.

7.1. Designated Team. Okta assigns a designated team of global senior developer support engineers in EMEA, APAC and the Americas for the benefit of Okta’s Premier Support Program customers generally.

7.2. Ticket Reviews. Ticket review sessions are available to Premier Support Program Customers upon request by the Customer or the Technical Account Manager (TAM) assigned to Customer. During a review session, a member of Okta’s Premier Support Program team will run through tickets that have been raised by the Customer or its TAM to review ticket status and Defect resolution, advise on trends discerned by the Premier Support Program team, and provide insights regarding Customer’s use of the Auth0 Platform.

8. Language.

The governing language of this Support Program is English. Any Japanese language version of this Support Program is for reference purposes only. If there is any conflict between the English and Japanese version, the English version shall prevail.



Auth0 プラットフォームサポートプログラム

本書(「本サポートプログラム」)には、お客様が Auth0 プラットフォームを使用する権利を取得した注文書および本契約(PSS に定める通り)に基づき、Okta がお客様に提供するサポートサービスに関するサポートプログラムの説明が記載されている。本サポートプログラムは、Auth0 プラットフォームの本番テナントにのみ適用される。

1. 定義

本サポートプログラムの記述で明示的に定義されている場合を除き、英語において大文字で始まる用語は、本契約で定義する意味を有する。本サポートプログラムの記述の目的において、英語において次の大文字で始まる単語およびフレーズは、次の意味を有する。

1.1. 「不具合」とは、Okta が提供する形式の Auth0 プラットフォームが、関連文書に記載されている該当する仕様に合致していないことを指す。不具合には、Okta または該当する注文書で指定されたインフラストラクチャプロバイダーによって提供される環境またはインフラストラクチャの 1 つ以上のコンポーネントが、該当する関連文書または仕様に従って実行できないことを含む。

1.2. 「フィックス」とは、Auth0 プラットフォームに変更が施されるまたは追加されたときに不具合を克服する、Auth0 プラットフォームへの変更または追加を指す。Okta は、Okta 独自の裁量により、フィックスの代わりとなる回避策を提供することがあるが、下記第 3.2 項で規定されるフィックスをお客様に提供する。

1.3. 「応答時間」とは、本サポートプログラムの説明の目的において、Okta がお客様から不具合の連絡を受けてから、Okta が不具合の解決に取り組んでいるという Okta 担当者による確認までにかかる時間を指す(自動応答は、応答時間を決定する目的では考慮されない)。

1.4. 「テナント」とは、論理的な分離ユニット、または特定の Auth0 プラットフォームインスタンスの専用部分を指し、専用部分は、その部分を使用する個別のお客様のビジネスユニットのニーズを反映するように構成することができる。

1.5. 「アップデート」とは、Okta が保守の修正、不具合の修正、および Auth0 プラットフォームの軽微な改善のために、一般的にお客様が利用できるようにしている、セキュリティの脆弱性に対処するための修正、パッチ、更新およびリリースを含む、Auth0 プラットフォームへのパッチ、修正、またはその他の変更または追加を指す。「アップデート」には、お客様が注文した、および Okta が追加料金なしで一般的にお客様に利用可能にしている、Auth0 プラットフォームコンポーネントの大幅な機能強化および新機能も含まれる。

1.6. 「回避策」とは、不具合がまだ存在しているにもかかわらず、不具合の影響を回避または軽減するためにお客様が従うことができる一連の手順を指す。

2. プログラムの機能

2.1. エンタープライズサクセスプログラムの機能。該当する注文書に、お客様が「プレミア」サポートプログラムを購入したことが明記されていない限り、お客様は、「エンタープライズ」サポートプログラムに基づく機能を利用することができる。各プログラムの機能を以下の表に示す。

サポート機能	エンタープライズ	プレミア
Auth0 プラットフォーム固有の機能、オプション、および構成に関連する使用上の問題への質問に答える	あり	あり
レポート、分析、または機能の特定の種類に対して、適切な使用法、特徴、またはソリューション構成に関する最初の概要的な提案を提供する	あり	あり
報告された不具合について、分離し、文書化し、代替ソリューションを見つける	あり	あり
Okta のオペレーション、製品、ソフトウェア開発、および QA 担当者と協力し、変更要求、拡張要求を提出し、必要に応じて Auth0 プラットフォームのフィックスを提供する	あり	あり



サポート機能	エンタープライズ	プレミア
オンラインまたは印刷された文書でお客様の懸念に対処し、明確にすべき概念については追加の例または説明を行う	あり	あり
アップデートについてのオンラインリリースノートへのアクセスを提供する	あり	あり
Okta のサポートウェビナーおよびナレッジベースのオンラインライブラリへのアクセスを提供する	あり	あり
Okta の他のお客様とコラボレーションするために、Okta のカスタマーコミュニティフォーラムへのアクセスを提供する	あり	あり
より迅速な応答時間	あり	あり
サポート時間の延長	あり	あり
電話サポート(下記の第 5.2 項を参照)	なし	あり
専任チーム(下記の第 7 項を参照)	なし	あり
チケットレビュー(下記の第 7 項を参照)	なし	あり

3. 不具合解決手順

3.1. 不具合の重大度レベル – 分類。Okta は不具合によって引き起こされた問題に応じて、すべての不具合に 4 段階の応答優先順位のいずれかを割り当てる。Okta は以下に記述する問題を反映するために、トラブルチケットシステムでお客様が割り当てた優先順位レベルを割り当て直す場合がある。Okta の割り当ては、以下に記述する問題の説明と一致する。優先分類は次のとおりである。

重大度レベル	説明
1(緊急)	緊急の問題 システムの全部または部分的な停止、またはすべてのお客様のユーザーが Auth0 プラットフォームを本番環境で使用できない、または利用不能にする不具合。
2(高)	重大なビジネスへの影響 主要な機能に影響を及ぼす、またはパフォーマンスを大幅に低下させる不具合。問題は持続的であり、多くのユーザーや主要機能に影響する。
3(通常)	軽微な特徴や機能の問題、一般的な質問 不具合により、Auth0 プラットフォームのコンポーネントが期待どおりまたは文書どおりに機能しない。 一般的な技術的問題や質問に関するお客様の代表者による問い合わせ。
4(低)	軽微な問題や拡張要求 Auth0 プラットフォームの機能、ナビゲーション、インストール、または構成に関して要求される情報。拡張要求。

3.2. 不具合への応答。不具合の優先順位により、以下の表に指定される、応答のタイミングおよび内容となる。

不具合の重大度レベル	目標応答時間 (エンタープライズ)	目標応答時間 (プレミア)	ソリューション定義(次のうち少なくとも 1 つ)
1(緊急)	30 分	30 分	<ul style="list-style-type: none">問題の解決回避策の提供フィックスの提供将来リリースにフィックスを組み込む



2(高)	2 時間	1 時間	<ul style="list-style-type: none">問題の解決回避策の提供フィックスの提供将来リリースにフィックスを組み込む
3(通常)	12 時間	8 時間	<ul style="list-style-type: none">問題の解決回避策の提供将来リリースにフィックスを組み込む質問への回答
4(低)	24 時間	12 時間	<ul style="list-style-type: none">質問への回答拡張要求をログに記録

4. サポートプログラムの時間

Okta は、該当する注文書に特定される、お客様が契約したサポートプログラムの内容に応じて、以下の表に指定されている時間内に不具合のサポートを提供する。

エンタープライズサポート	プレミアサポート
重大度レベル 1 の不具合の場合は 24 時間年中無休、および他のすべての重大度レベルについては、お客様現地時間で月曜日から金曜日の 24 時間	すべての重大度レベルで 24 時間年中無休

5. 連絡先およびステータス

5.1. 連絡先 - デフォルト。お客様がサポートを必要とする場合は常に、Auth0 プラットフォームサポートポータル (<https://support.auth0.com>) から Okta サポートに連絡する必要がある。サポートプログラムの下で Okta が提供するすべてのサポートは、英語で行われる。

5.2. 連絡先 - プレミアプログラム。プレミアサポートプログラムに加入しているお客様は、Okta が提供するサポート番号を使用して、24 時間年中無休体制で Okta サポートチームに電話をかけることができる (Okta は現在、米国内のお客様にフリーダイヤル 855-243-9894 を提供している)。

5.3. 不具合のステータス。お客様は、Auth0 プラットフォームサポートポータル (<https://support.auth0.com>) で問題のステータスを確認できる。

6. アップデート

該当する本期間中、Okta は、アップデートが Okta によってお客様に一般かつ商業的に提供されるようになった場合に、追加費用なしでそのアップデートを提供またはインストールする。

7. プレミアサポートプログラムの詳細

7.1. チームの任命。Okta は、EMEA、APAC、および南北アメリカ各地域においてグローバルに展開するシニア開発者サポートエンジニアにより結成されるチームを、Okta のプレミアサポートプログラムのお客様のために配置し、任命する。

7.2. チケットレビュー。チケットレビューセッションは、お客様またはお客様向けに任命されたテクニカルアカウントマネージャー (TAM) からの要求に応じて、プレミアサポートプログラムのお客様が利用できる。レビューセッション中に、Okta のプレミアサポートプログラムチームのメンバーは、チケットのステータスと不具合の解決をレビューするために、お客様またはその TAM によって作成されたチケットを調べ、プレミアサポートプログラムチームによって同定された傾向について助言し、お客様による Auth0 プラットフォームの使用に関する見識を提供する。



8. 言語。

本サポートプログラムの準拠言語は英語である。本サポートプログラムの日本語版はすべて参照のみを目的としている。英語版と日本語版との間に矛盾がある場合、英語版が優先される。