

Oracle Exadata テクニカル・サポート・ポリシー

発効日: 2011年12月16日

概要

このOracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、(i)2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品、及び／又は(ii)2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品のみ適用されます。その他のオラクルのExadata製品全てについては、最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーが適用されます。

2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品について、当該製品に対するテクニカル・サポートは、当該製品の使用を終了するまで、本ポリシーに基づいて更新することができます。2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品について、当該製品に対するテクニカル・サポートは、本ポリシーに基づいて3年の保証期間のみ更新することができます。3年の保証期間が終了した場合、その時点で最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーが適用されます。本ポリシーで明示的に定められている場合を除き、本ポリシーに記載されているテクニカル・サポート・サービスを更新することができます。

「お客様」とはテクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規代理店に注文した法人又は個人をいいます。

Oracle Support Services（正規代理店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供され、後述の「テクニカル・サポート・レベル」に記載されているテクニカル・サポートを受けるには、対象となる全てのプログラムが必ず適切に使用権許諾（ライセンス）されている必要があります。

テクニカル・サポートは、お客様の注文又はプログラム・ドキュメントに記載されている認証されたハードウェア、データベース、及びオペレーティング・システム構成で、改変されずに実行されている、オラクルよりライセンスされたプログラムの、サポート中のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境により発生したものを含みます）に対して提供されます。

全てのOracle Exadataプログラムの製品リリースやサポートされるプラットフォーム情報等については後述の「Webによるカスタマ・サポート・システム」に記載されているオラクル・オンライン・カスタマー・サポート・システムにて入手可能です。

サポート・サービスはオラクルの個人情報保護基本方針/情報保護基本方針

(<http://www.oracle.com/jp/corporate/privacy2-150700-ja.html>) 及び、Oracle Services Privacy Policy

(<http://www.oracle.com/jp/legal/privacy/services-privacy-policy-078833-ja.html>) に従って提供されます。

本テクニカル・サポート・ポリシーは、オラクルの裁量により変更の可能性があります。ただし、オラクルによるポリシーの変更は、テクニカル・サポート料金が既に支払われたサポート期間（以下に定義）中、サポートを受けている対象プログラムに対して提供されるサービスのレベルについて実質的な低下を生じさせるものではありません。

本Oracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシーと前バージョンのOracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシーの比較は「[変更履歴](#)」をご参照ください。

サポート条項

テクニカル・サポート料金

テクニカル・サポート料金は、関連する注文書等、あるいは、融資又は支払に関する契約書等に定めがない限り、年額を前払いでお支払いいただきます。テクニカル・サポートの注文手続きを進めるには、お客様の「Commitment to Pay」（購買注文書、実際の支払い、又はその他承認された支払い方法）が必要です。

お客様の”Commitment to Pay”を受領後、請求書が発行され、お客様が指定された請求先に送られます。お支払いいただけない場合、サポートを終了させていただきます。

サポート期間

テクニカル・サポートは、お客様の注文書（契約書等を含み、本項において以下同様とします）に別途記載がない限り、注文書の発効日をもって有効とします（サポート期間の開始日は使用権許諾日と同一日付となります）。注文書に別途記載がない限り、価格を含むオラクルのテクニカル・サポートの条件は、12か月のサポート期間（以下「サポート期間」）が反映されています。あるサポート期間に対して申し込まれた全てのテクニカル・サポート・サービス、及び、関連するサポート料金は、取消し不能であり、一旦支払われた金額は払い戻されません。オラクルは、サポート期間終了後は、テクニカル・サポートを提供する義務を負いません。

ライセンス・セット

1つのライセンス・セットは、お客様が使用権許諾されている単一のオラクル・プログラムのライセンスのすべてにより構成されます。Oracle Partner Network又はOracle Technology Networkを通じて許諾されるDevelopment Licenses及びDemonstration Licenses、ライセンス・セットの定義は適用されません。

サポート・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、テクニカル・サポート・サービスのレベル（例：Exadata Premier Support 又はサポート非締結）を同じにしなければなりません。

Extended Supportを追加で購入する場合、該当のライセンス・セット全体に対してExadata Premier Supportを維持しなければなりません；提供可能であることを前提として、プログラムのある特定のバージョン・リリースのライセンスに対してExtended Supportを購入する場合、ライセンス・セット内の当該バージョン・リリースのすべてのライセンスに対してExtended Supportを購入しなければなりません。1つのライセンス・セット内にある一部のライセンスのみのサポートを購入することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを減らさなくてはなりません。その際はライセンスの終了について”termination letter”にて文書で証明していただくこととなります。

テクニカル・サポートの再契約

2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品については、当該製品に対するテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。ただし、当該再契約は、以下に明記されているオラクルの「テクニカル・サポートの再契約」のポリシーに従うものとします。2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品については、3年の保証期間のみ、当該製品に対してテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。当該再契約は、以下に明記されているオラクルの「テクニカル・サポートの再契約」のポリシーに従うものとします。3年の保証期間が終了した場合、その時点で最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーに従ってテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。

テクニカル・サポートが失効した場合、又は、プログラム・ライセンス購入時にテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金が適用されます。再契約料金は、以下の通り算出されます。a) テクニカル・サポートが失効した場合、再契約料金は、関連するプログラムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金（年額相当金額）の150%になります。b) 関連するプログラムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、当初より関連のプログラムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべきテクニカル・サポート料金の150%になります。（a）の再契約料金は、テクニカル・サポートが注文された日から失効日に遡る期間で按分計算したものとなります。（b）の再契約料金は、当初のプログラム・ライセンス許諾日に遡り按分計算したものとなります。

上述の再契約料金に加えて、テクニカル・サポート料金は、該当のサポート期間に対してお支払いいただく必要があります。この場合のテクニカル・サポート料金は、以下の通り算出されます。（i）テクニカ

ル・サポートが失効した場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、関連するプログラムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金（年額相当料金）となります。（ii）関連するプログラムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、当初より関連のプログラムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべき料金となります。更新時調整料金は、上述の（i）及び（ii）の年額サポート料金に適用される場合があります。

お客様が、以前にオラクルの正規販売店からテクニカル・サポートを購入しており、今般、直接オラクルからテクニカル・サポートを購入する場合、再契約料金及びお客様のテクニカル・サポート料金にアップリフトが追加される場合があります。ライセンス・セット内の全てのサポートを再契約しない場合、又は、1つの注文書のライセンスの一部のみサポートを再契約する場合、「ライセンス・セット」、「サービス・レベルの一致」及び後述の「ライセンスの減少後又はサポート・レベルの低下後の料金」が適用されます。

ライセンスの減少後又はサポート・レベルの低下後の料金

サポート料金は、主としてサポート・レベル及びサポートを注文したライセンスの数量により算出されます。1つの注文において一部のライセンスを終了した場合や、サポート・レベルを引き下げた場合、当該ライセンス注文の残りのライセンスを対象とするサポートは、その時点で有効な価格表記載の定価にて計算されます。但し、当該サポート料金は、残りのライセンス及び、終了又はサポート非締結になるライセンス双方に対して支払われた前回のサポート料金を超えることはありません。また、当該サポート料金は、サポートを継続するライセンスに対して支払われた前回のサポート料金を下回ることはありません。終了するライセンスが注文書にて追加ライセンスに関するプライス・ホールドの条件が設定されていた場合、プライス・ホールドに基づいて注文された残り全てのライセンスのサポートは、その時点で有効な価格表記載の定価にて計算されます。

サポート非締結のプログラム

サポート非締結のプログラムを保持しているお客様は、サポート非締結のプログラムに対して、更新版、メンテナンス・リリース、パッチ、電話による支援、又はその他のいかなるテクニカル・サポート・サービスもダウンロードすることができず、又は受けることができません。トライアル使用のため又はサポートが締結されている他のプログラムと共に使用するため、あるいは交換用のメディアとして購入又はダウンロードしたメディア・バック又はプログラムは、サポート非締結のプログラムのアップデートには使用することはできません。

技術連絡先

お客様の技術連絡先は、当該プログラムのテクニカル・サポートにおいてお客様とOSSとの間の唯一の連絡窓口となります。お客様の技術連絡先の方は少なくとも、初期の基本的な製品トレーニングと、必要に応じて、特定の役割又は導入フェーズに適した補足トレーニング、特別な製品使用、及び／又は移行等に適した補足トレーニングを受けていなければなりません。システム上の問題の解決やオラクルが技術問い合わせの内容を調査及び解決をすることを支援していただくため、お客様の技術連絡先の方はオラクルのプログラムとお客様のオラクル環境について精通していることが重要です。お客様の技術連絡先の方は、技術問い合わせを登録される際、オラクルが問題の診断と切り分けを行うことを支援するために、お客様が直面している問題の基礎的な理解及び問題を再現するスキルをお持ち頂く必要があります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様の技術連絡先の担当が別の方に変更になった場合は直ぐにOSSにご連絡いただく必要があります。

オラクルはお客様の技術連絡先の方から登録された技術問い合わせ内容をレビューし、上述のようなトレーニング受講により予防できる技術問い合わせをする必要がないように、特定のトレーニングをお勧めする場合があります。

プログラムの更新版

「更新版」とは、プログラム・ライセンス用に一般に供しているプログラムの後継リリースのことであり、オラクルがサポート契約をしているお客様に対して追加のライセンス料金なしに（該当する場合のメ

ディアの送料を除きます) 提供されるものをいいます。更新版の提供は、当該ライセンスに対してプログラムの更新権を含むテクニカル・サポートを適切な期間注文されていることを条件とします。更新版には、オラクルが別途使用権を許諾する、いかなるリリース、オプション又は将来のプログラムも含まれません。更新版は提供可能な場合(提供の可否についてはオラクルにより決定されます)にのみ提供され、オラクルにより買収されたプログラムに対しては以前提供可能であったバージョンの全てが含まれない場合があります。オラクルは将来のプログラムや新機能の開発の義務を負うものではありません。提供可能な更新版はお客様に送付されるか、又は、ダウンロードにて提供されます。送付により提供される場合、お客様が注文したプログラム・ライセンスにおいてサポートされているそれぞれのオペレーティング・システムに対して更新版を1セット受領いただけます。更新版の複製、ダウンロード及びインストールについては、お客様の責任でなされるものとします。

支払合意書、融資及びリース契約書

支払合意書、融資又はリース契約書(以下「支払に関する契約書」)に基づくテクニカル・サポート料金は、当該支払に関する契約書に記載された契約条件に従ってお支払いいただきますが、テクニカル・サポートは適用される注文書の条件に従って注文されるものとします。

ライフタイム・サポート

「ライフタイム・サポート」は下記のサービス・レベルによって構成されています。

- Exadata Premier Support (正式出荷開始日から5年間提供される、基本となるテクニカル・サポート・サービス。)
- Extended Support (提供される場合)
- Sustaining Support

Exadata Premier Support、Extended Support、及びSustaining Supportの提供可能なサービス内容については後述の「テクニカル・サポート・レベル」の項目に記載されています。

Exadata Premier Supportが提供される場合、以下の注記に記載の内容を除き、オラクルのプログラムの正式出荷開始日から5年間提供されます。

特定の製品リリースについては、サポートは追加の3年間 Extended Supportとして延長される場合があります。(提供可能な場合に限り)

あるいは、お客様が該当のライセンスに対してテクニカル・サポートを維持している限り、サポートはSustaining Supportとして継続することが出来ます。

Lifetime Support Policy対象の(又は将来対象となる予定の)特定のサーバー・テクノロジー関連プログラムについては、"[Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)"(PDF)をご参照ください。

サポート終了の権利

オラクル製品のライフサイクルの一環として、特定のプログラム・リリースのサポートを終了しなければならない場合があります。そのため、オラクルは前述の権利を留保しています。ただし、Exadata Premier Support対象として指定されているプログラム・リリースについては、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーが適用されます。サポート終了の情報は変更される場合があります。

First Line Support と Second Line Support

お客様は、サポートが締結されているプログラムに対して、お客様の社内ユーザーに直接「First Line Support」を提供する体制及びプロセスを構築し維持する必要があります。First Line Supportは、(i)サポートが締結されているプログラムの性能、機能又は操作についての問合せに対する社内ユーザーへの直接の回答、(ii)サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合に関する社内ユーザーへの直接の回答、(iii)サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断、及び(iv)サポートが締

結されているプログラムの問題又は不具合の解決等が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

商業的に合理的な努力の結果、**First Line Support**においてサポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断や解決ができない場合に、“**Second Line Support**”を依頼するためにオラクルに連絡することができます。オラクルが**Second Line Support**を提供するのに必要となるアクセス（例えば、リポジトリ・ファイル、ログ・ファイル又は抽出データへのアクセス）を商業的に合理的な努力をもってオラクルに提供していただくこととなります。オラクルの要請時に、お客様が当該アクセスを提供いただけない場合は、オラクルは本テクニカル・サポート・ポリシーで定めるテクニカル・サポートの実施を保証いたしません。

Second Line Supportは、(i) サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断及び (ii) 関連ドキュメントに記載されている機能がすべての主要な点において発揮されるよう、サポートが締結されているプログラムに対する既知の、検証可能なエラーを解決するための商業的に合理的な努力を含みます。

オラクルはお客様の技術担当者の方が登録した技術問い合わせ内容を分析し、また、お客様に上述で推奨した一般的な運用を支援するために、特定の体制やプロセスの変更をお勧めする場合があります。

第三者ベンダー特有のサポート条件

お客様は、テクニカル・サポートを受けるにあたり、ベンダーによってサポートされているシステム環境（アプリケーション及びプラットフォームを含む）を維持して頂く必要があります。ベンダーが当該ベンダーの製品のサポートを終了した場合、お客様がオラクルからのテクニカル・サポート・サービスを継続して受けるためには、オラクルにより認証及びサポートされている最新のアプリケーション、ハードウェア・プラットフォーム、フレームワーク、データベース及び/又はオペレーティング・システムの構成へのアップグレードが必要となる場合があります。

サポート・サービス・レベル

Exadata Premier Support

Exadata Premier Supportは、Exadataプログラムのサポートのスタンダードなレベルで、当該サポート・サービスは、以下にて定義されている、Exadata Storage Server Softwareのサポート及びOracle Linuxのサポートのサービス（以下「Enterprise Linux Premier Support」という場合があります）を含みます。

Exadata Storage Server Software プログラムのサポートは、以下の内容を含みます。

- ・ プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）
- ・ アップグレード用ツール
- ・ 主要な製品及びテクノロジーのリリース（通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- ・ 1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- ・ My Oracle Support（Webベースのカスタマ・サポート・システム）に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Oracle Linux プログラムのサポートは、Exadata Storage Server Softwareと同じdisk driveにインストールされているOracle Linuxプログラム及びDatabase MachineのDatabase Server（注文された場合）に適用されます。

Oracle Linux プログラムのサポートは、以下の内容を含みます。

- ・ 問い合わせ回数無制限の技術問い合わせ¹
- ・ パッチ、修正プログラム、セキュリティ・アラートへのアクセス²
- ・ My Oracle Support (Webベースのカスタマ・サポート・システム) に対する1日24時間、週7日のアクセス (オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます。)
- ・ 1日24時間、週7日のOracle Unbreakable Linux Networkへのアクセス³
- ・ ハードウェアの認証³
- ・ バックポートの修正プログラム² (商業的に合理的な努力により、直近6ヶ月以内にオラクルからリリースされたOracle Linuxプログラム、又は<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>にて入手可能なBackport Scheduleに記載されている他ベンダー提供のLinuxプログラムに対して提供されます)
- ・ Oracle Linux Premier Supportに関連してのOracle Management Pack for Linuxを使用する権利。Oracle Management Pack for Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください。 <http://www.oracle.com/technetwork/oem/grid-control/omp-linux-091367.html>

(注記)

1. 技術問い合わせに対する支援は、<http://linux.oracle.com/hardware.html>に記載される適切なハードウェア構成で、改変されずに実行されているOracle Linuxプログラムの、サポート中のリリースにおいて実証可能な問題 (お客様の環境で発生したものを含みます) に対して提供されます。Oracle Linuxプログラムの各リリースのサポート対象情報は、<http://linux.oracle.com/supported.html>にて入手可能です。技術問い合わせに対する支援は [Scope of Coverage](#) (PDF) に記載されていますが、必ずしも記載されているサポートの内容に限定されません。
2. オラクルは<http://linux.oracle.com/supported.html>に公開されているOracle Linuxプログラムの特定のバージョンに対してのみバグ修正を提供します。
3. ハードウェアの認証は、Oracle Linuxプログラムが正式出荷開始された日から初めの4年間に対して提供されます。その4年が終了した後も、オラクルの裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、オラクルはそのようなハードウェアの認証を提供する義務を負いません。

Extended Support

Exadata Premier Support満了後に特定のOracle Exadata プログラム・リリースに対してExtended Support (有償) が提供される場合があります。Extended Supportが提供される場合、プログラムの最終のパッチセット・リリースに対してのみ、通常、Premier Support満了後3年間提供されます。

Extended Supportフェーズのプログラム・リリースには、以下の限定されたExadata Premier Supportが提供されます。

- ・ プログラムの更新版、パッチ (修正プログラム)、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update (CPU) の提供
- ・ アップグレード用ツール
- ・ 主要な製品及びテクノロジーのリリース (通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます)
- ・ 1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- ・ My Oracle Support (Webベースのカスタマ・サポート・システム) に対する1日24時間、週7日のアクセス (オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます)
- ・ 通常の営業時間内 (月曜～金曜9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除く) の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Extended SupportはOracle Linuxプログラムには提供されません。

Sustaining Support

Exadata Storage Server Software - Exadata Premier Support満了後に、Sustaining Supportが提供されます。

Sustaining Supportが受けられるプログラム・リリースには、以下の限定されたExadata Premier Supportが提供されます。

- Exadata Premier Support期間中に作成された更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及びCritical Patch Update（CPU）。Extended Supportを購入されたお客様に対しては、Extended Support期間中に作成されたプログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及びCritical Patch Update（CPU）。
- Exadata Premier Support期間中に作成された、アップグレード用ツール
- 主要な製品及びテクノロジーのリリース（通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- 商業的に合理的な範囲で1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- My Oracle Support（Webベースのカスタマ・サポート・システム）に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除く）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Sustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- 新規の、プログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）
- 新規のアップグレード用ツール
- 第三者最新の製品／バージョンに対するの認証
- 後述の「重要度の定義」に記載の重要度1の技術問い合わせに対する24時間体制及び対応のガイドラインによる対応

Oracle Linux - Exadata Storage Server Software - Exadata Premier Support満了後に、Sustaining Supportが提供されます。Sustaining Supportが受けられるプログラム・リリースには、以下の限定されたExadata Premier Supportが提供されます（*）。

- 問い合わせ回数無制限の技術問い合わせ
- My Oracle Support（Webベースのカスタマ・サポート・システム）に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）
- Oracle Unbreakable Linux Networkに対する1日24時間、週7日のアクセス
- OracleLinux Premier Supportに関連してのOracle Management Pack for Linuxを使用する権利。Oracle Management Pack for Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください。
<http://www.oracle.com/technetwork/oem/grid-control/omp-linux-091367.html>
- Premier Support期間中に作成された、パッチ、修正プログラム、セキュリティ・アラートへのアクセス

*特定のEnterprise Linuxプログラム・リリース、及び、上述のサービスの成果物が提供可能になる日については、"[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)" (PDF)をご参照ください。

Oracle LinuxプログラムのSustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- ハードウェアの認証
- バックポートの修正プログラム
- 新規の、パッチ、修正プログラム、セキュリティ・アラートへのアクセス

Sustaining Supportフェーズのプログラム・リリースに対しては、完全に対応されないため、当該リリースに関する情報やスキルが限定されている場合があります。また、当該プログラム・リリースが動作するハードウェア・システムの供給も限定されている場合があります。

Software Update License & Support

オラクルはExadataプログラム以外の、使用許諾されたプログラムについてもSoftware Update License & Supportを提供しています。提供可能なサービスについて、テクニカル・サポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) をご参照ください。

Oracle Linux サポート・サービス

オラクルは、オラクル・プログラムの使用・不使用に関わらず、Oracle Linux サポート・サービスを提供しています。提供可能なサービスについて、Oracle Linux and Oracle VMサポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) をご参照ください。

Oracle VM サポート・サービス

オラクルは、オラクル・プログラムの使用・不使用に関わらず、Oracle Linux サポート・サービスを提供しています。提供可能なサービスについて、Oracle Linux and Oracle VMサポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) をご参照ください。

Webによるカスタマ・サポート・システム

My Oracle Support

My Oracle Supportへのアクセスは、各Webサイト上に掲載されているTerms of Useに従って頂く必要があります、その内容は変更される場合があります。条項の写しは、ご要望に応じて提供可能です。My Oracle Supportへのアクセスは、お客様が指定した技術担当者の方に限られています。My Oracle SupportへのアクセスはExadata Premier Supportに含まれます。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Networkへのアクセスは、Exadata Storage Server Softwareと同じdisk driveにインストールされているOracle Linuxプログラムのみを対象としているExadata Premier Supportに含まれます。

Global Customer Support Security Practices

オラクルは製品サポートのセキュリティについて真剣に取り組んでいます。スタンダードなテクニカル・サポート・サービスを提供する場合、Global Customer Support Security Practices (詳細は[こちら](#)にて入手可能です) を遵守します。Global Customer Support Security Practicesはオラクルの裁量により変更の可能性があります。ただし、サポート・サービスの料金が既に支払われた期間中は、Global Customer Support Security Practicesに記載されているセキュリティのレベルを実質的に低下させることはありません。変更の詳細は「[変更履歴](#)」(PDF) をご参照ください。

GCSのサービス及びシステムは、特定の類の機微なデータを保存又はプロセスするために要求される場合がある特別なセキュリティ管理を提供するようには構築されていません。本Global Customer Support Security Practicesに明記されているよりも厳重な保護を必要とする、健康状態、ペイメント・カード、その他いかなる機微なデータを送付しないように注意してください。お客様のデータから機微なデータを削除する方法に関する情報は、My Oracle Supportの <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1> にて提供されています。

重要度の定義

サポートが締結されているOracle Exadataプログラムに関する技術問い合わせは、オラクルのWebによるカスタマ・サポート・システムを通じてオンラインにより、並びにE-mail又は電話により登録することが可

能です。お客様からの問い合わせに関する重要度は、お客様及びオラクルにより選択され、以下の重要度の定義により分類されるものとします。

重要度1

お客様の本番環境でサポートが締結されているプログラムの使用が出来ない場合、又は、大きな影響を受けて業務を合理的に継続出来ない場合をいいます。お客様の業務の遂行に全面的に支障がある状態をいいます。業務がビジネス上ミッション・クリティカルであり緊急の状態をいいます。重要度1のお問い合わせは以下の項目を1つ以上含む場合に該当します。

- ・ データが破壊される。
- ・ プログラム・ドキュメント上に記載されている重要な機能が動作しない。
- ・ システムがいつまでもハングすることにより、リソース又は応答に対し、容認できない又は際限ない遅延が発生する。
- ・ システムが破壊される。何度か再起動を試みた後も破壊された状態が継続する。

サポートが締結されている、全てのOracle Exadataプログラムに関して、重要度1の技術問い合わせに対する24時間体制：OSSは問題が解決するまで、又は有用な進展が見られる限り、24時間体制で対応します。

データ収集の依頼、テスト、及び修正プログラムの適用等をお客様に支援して頂くため、お客様も1日24時間、週7日の体制において、オンサイト又は携帯電話等により連絡できる状態にして頂く必要があります。重要度1として正当な事態に対してオラクルから必要なリソース配分が得られるよう、この重要度の分類でのお申込みは、慎重にさせていただきようお願いいたします。

重要度2

お客様の業務の遂行に重大な支障がある状態をいいます。容認できる回避策が無く、重要な機能を利用できないが、限定された方法で業務が継続できる状態をいいます。

重要度3

お客様の業務の遂行に軽微な支障がある状態をいいます。業務上不都合な影響があり、機能を復旧させる回避策が必要となる場合があります。

重要度4

お客様のソフトウェアに関して、情報、改善案、又はプログラム・ドキュメントの明確化を依頼しているが、そのソフトウェアの運用に影響が無い状態をいいます。お客様の業務の遂行に支障がなく、システム運用を妨げない状態をいいます。

お問い合わせ先

技術的なお問い合わせ以外については下記にても承っております。

日本オラクル株式会社ディストリビューションセンター

TEL : 0570-093812 (03-6834-6033)

(月曜～金曜 9:00A.M～6:00P.M.、祝日・年末年始を除く)