

## Oracle Financial Services Software テクニカル・サポート・ポリシー

---

発効日:2011年12月16日

### 概要

本Oracle Financial Services Software テクニカル・サポート・ポリシーは、別途記載がない限り、Oracle FLEXCUBE、Oracle Daybreak、Oracle Mantas、及びOracle Reveleusを含む全てのOracle Financial Services Software（以下「OFSS」といいます）の製品ラインに適用されます。

「お客様」とはテクニカル・サポートをOFSS又はOFSSの正規販売店に注文した法人又は個人をいいます。

OFSSから提供され、後述の「OFSS 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た、認証済みのハードウェア、データベース、オペレーティング・システム構成、その他装置及び環境ソフトウェアにおいて、OFSSよりライセンスされ、改変されずに実行されているプログラムであって、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。

Oracle Mantas及びOracle Reveleus以外の全てのOFSS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OFSSのWebによるカスタマ・サポート・システムにて入手可能です。Oracle Mantas及びOracle Reveleus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書面にてお客様に提供されます。

本ポリシーは、OFSSの裁量により変更の可能性があります。ただし、OFSS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 Financial Services Softwareテクニカル・サポート・ポリシーと前バージョンのOracle Financial Services Softwareテクニカル・サポート・ポリシーの比較は、[「変更履歴」](#)をご参照下さい。

### 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、お客様が指定し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（契約書等の文書を含み、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なります（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**OFSS**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」といいます）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。**OFSS**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、(i) お客様が有するプログラムのライセンスのすべて（そのあらゆるオプション又はモジュール（例：FLEXCUBE Private Banking Base、FLEXCUBE Private Banking User Desktop; Mantas Behavior Detection Platform、Mantas Anti-Money Laundering; Reveleus Operational Risk Infrastructure、Reveleus Operational Risk Economic Capital））、又は、(ii) お客様が有する同一のソースコードを共有しているプログラム（\*）のライセンスの全てにより構成されます。

(\* 「同一のソースコードを共有しているプログラム」とは、以下のものをいいます。

- Oracle FLEXCUBE Core Banking programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate programs
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing programs
- Oracle Daybreak programs

### **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：Software Update Licenses & Support、もしくは、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製品サポ

ート (Software Update License & 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／リリース全てに対して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になります。

### OFSS テクニカル・サポートの再契約

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）契約の時点での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、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OFSSの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OFSSの価格表記載の定価にて計算されます。

### Custom Application Bundles

あるCustom Application Bundle内において、1つのプログラム・モジュールに対するテクニカル・サポートのみを解約することはできません。

### 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・サービスをダウンロードする又は受ける権利も有しません。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・パ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OFSS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OFSSのプログラムとお客様のOFSS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、OFSS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、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OFSSにご連絡いただく必要があります。

Software Update License & Supportの注文に伴い、OFSSとの間の連絡窓口として、1つのライセンス・セットにつき、主な技術連絡先を1人、及び、バックアップの技術連絡先を4人指定することができます。1つのライセンス・セットにつき、サポート料金USD\$250,000毎（実際のお支払額）に、追加で主な技術連絡先を2人、及び、バックアップの技術連絡先を4人指定することができます。お客様の主な技術連絡先は、(i) お客様のサービス・リクエストの状況を監視し、(ii) お客様の組織においてトラブルシューティングのプロセスを作成及び実施する責任を負います。バックアップの技術連絡先は各ユーザーの問題を解決する責任を負います。さらに追加で技術連絡先を指定するには、お客様に追加の料金が請求される場合があります。

OFSS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薦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、OFSS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OFSSにより決定されます）にのみ提供されます。OFSS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。更新版の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」といいます）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」は以下のサービス・レベルによって構成されています。

- Premier Support (“Software Update License & Support”として参照され、また注文書上に記載されます)
- Extended Support (提供される場合)
- Sustaining Support

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「OFSS テクニカル・サポート・レベル」の項目に記載されています。

Premier Supportが提供される場合、以下の注記に記載の内容を除き、OFSS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OFSS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OFSSプログラムについては、“[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)” (PDF)を参照してください。

#### サポート終了の権利

OFSS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、OFSSは前述の権利を留保しています。ただし、Premier Supportの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OFSSのライフタイム・サポート・ポリシーが適用されます。Oracle FLEXCUBE、Oracle Mantas、Oracle Reveleusプログラムのサポートが終了する場合には、直接OFSSより当該サポートの終了が通知されます。Oracle Daybreakプログラムについては、必要に応じて、最新のサポート終了の情報がDaybreak Online Supportにて掲載されます。これらの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OFSSに連絡することができます。OFSS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OFSSに提供していただくことになります。OFSS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、OFSSは本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。

OFSS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薦めする場合があります。

## OFSS テクニカル・サポート・レベル

### Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）

OFSSの製品サポートのライフサイクルにおけるPremier Supportフェーズにあるプログラム・リリースについては、Software Updates License & Support が提供されます。Software Updates License & Support は、全てのOFSSサポート・サービスの標準レベルで、以下の内容を含みます。

- ・ プログラムの更新版、及び、パッチ（修正プログラム）。ただしOFSSが提供可能な場合に限りです。
- ・ セキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）、アップグレード用スクリプト又はツール。ただしOFSSが提供可能な場合に限りです。
- ・ 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）
- ・ 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
- ・ 別途記載がない限り、通常の該当地域の営業時間内（月曜～金曜 9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除きます）の技術問い合わせに対する支援
  - ・ Oracle FLEXCUBE: 北米、ラテン・アメリカ、カリブ海諸国 : 9:00 A.M～5:00 P.M.米国

東部標準時間、 ヨーロッパ、アフリカ : 9:00 A.M~5:00 P.M.中央ヨーロッパ時間  
 中東 : 9:00 A.M~5:00 P.M.ドバイ時間 (日曜~木曜)、 JAPAC (東南アジアを除く) :  
 9:00 A.M~5:00 P.M.シンガポール時間、 その他 : 9:00 A.M~5:00 P.M.インド標準時間

・ Oracle Daybreak : 米国、ラテン・アメリカ : 8:00 A.M~6:00 P.M 米国中部標準時間、  
ヨーロッパ : 9:00 A.M~5:00 P.M.中央ヨーロッパ時間、 中東 : 9:00 A.M~5:00 P.M.イン  
 ド標準時間 (土曜~水曜)、 その他 : 9:00 A.M~5:00 P.M.インド標準時間

・ Oracle Mantas: 8:00 A.M~6:00 P.M 米国東部標準時間、 8:30 A.M~8:30 P.M.インド  
 標準時間

・ Oracle Reveleus: 8:00AM~6:00PM 米国東部標準時間、 8:30 A.M~8:30P.M.インド標準  
 時間

- ・ 1日24時間、週7日の、重要度1の技術問い合わせに対する支援
- ・ iSupport、Oracle Daybreak Online Supportの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 FLEXCUBE及びOracle Reveleusプログラムについては、iSupportにてWebベースのサ  
 ポートが提供されます。Oracle Daybreakプログラムについては、Oracle Daybreak Online  
 SupportにてWebベースのサポートが提供されます。
- ・ 以下の通り、技術問い合わせの登録が可能です :

プログラム	オンライン	電話	Eメール
Oracle FLEXCUBE	<a href="https://flexsupp.iflexsolution.com/">https://flexsupp.iflexsolution.com/</a>	+91.80.22083030	FCUBSSUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM
Oracle Daybreak	<a href="http://dlssupport.iflexsolution.com/pls/apex/f?p=101">http://dlssupport.iflexsolution.com/pls/apex/f?p=101</a>	United States and Latin America: 1.800.320.2125 ext. 245 or 1.952.833.1245  Europe: +31.6218.38523  Middle East and Africa: +91.99.5296.8228  Asia and Japan:	United States and Latin America: <a href="mailto:DLSSUPPORT-OFSS_US@ORACLE.COM">DLSSUPPORT-OFSS_US@ORACLE.COM</a>  Europe: <a href="mailto:DLS-EUROPE-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM">DLS-EUROPE-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM</a> -  Middle East and Africa: <a href="mailto:DLS-MEA-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM">DLS-MEA-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM</a>

		+91.99.0050.2327	Asia and Japan <a href="mailto:DLS-JAPAN-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM">DLS-JAPAN-SUPPORT-OFSS_IN@ORACLE.COM</a>
Oracle Mantas	<a href="https://flexsupp.iflexsolutions.com/">https://flexsupp.iflexsolutions.com/</a>	United States: 1.866.662.6827 International: 1.877.750.6824	<a href="mailto:OFSAA_SUPPORT_WW@ORACLE.COM">OFSAA_SUPPORT_WW@ORACLE.COM</a>
Oracle Reveleus	<a href="https://flexsupp.iflexsolutions.com/">https://flexsupp.iflexsolutions.com/</a>	+91.80.6776.5000 +91.80.6776.5062 (Direct) +91.80.6776.5255 (Direct)	<a href="mailto:OFSAA_SUPPORT_WW@ORACLE.COM">OFSAA_SUPPORT_WW@ORACLE.COM</a>

### Extended Support

Premier Support満了後に特定のOFSSのプログラム・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Software Update License & Supportが提供されます。

- ・ プログラムの更新版、及び、パッチ（修正プログラム）。ただしOFSSが提供可能な場合に限りです。
- ・ セキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）、アップグレード用スクリプト又はツール。ただしOFSSが提供可能な場合に限りです。
- ・ 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、重要度1の技術問い合わせに対する支援
- ・ Oracle Daybreak Online Supportの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

### Sustaining Support

Premier Support満了後に、Sustaining Supportが提供されます。Sustaining 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Software Update License & Supportが提供されます。

- ・ (i) Premier Support期間中に作成されたプログラム更新版及びパッチ（修正プログラム）、
- ・ (ii) 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及びパッチ（修正プログラム）。
- ・ Premier Support期間中に作成されたセキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）、アップグレード用スクリプト、又はツール
- ・ 商業的に合理的な範囲において1日24時間、週7日の、重要度1の技術問い合わせに対する支援
- ・ iSupport及びOracle Daybreak Online Supportの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

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）
- ・ 新規の、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update（CPU）、アップグレード用スクリプト、又はツール
- ・ 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

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。

## Webによるカスタマ・サポート・システム

iSupportに関する以下のポリシーは、Oracle FLECUBE及びOracle Reveleusプログラムのみ適用されます。

iSupportへのアクセスは、iSupportの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。当該Terms of Use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。iSupportへのアクセスは、お客様が指定した技術担当者の方のみに限られます。iSupportへのアクセスは、Software Update License & Support、Extended Support、及びSustaining Supportに含まれています。

Oracle Daybreak Online Supportへのアクセスは、Oracle Daybreak Online Supportの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。当該Terms of Use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。Oracle Daybreak Online Supportへのアクセスは、お客様が指定した技術担当者の方のみに限られます。iSupportへのアクセスは、Software Update License & Support、Extended Support、及びSustaining Supportに含まれています。

## その他のツール

技術問い合わせの解決を促進する目的で、ソフトウェア・ツール（コンフィギュレーション・データの収集や伝送を支援するツール等）や、Webベースのツール（お客様の同意を得て、お客様のコンピュータ・システムへのアクセスを可能にするツール等）がOFSSから提供される場合があります。

それらのツールは、サポートを締結しているプログラム・ライセンスに関連してのみ使用することができ、ツールの使用は、当該ツールと共に提供される追加の使用権及びその他の条件に同意して頂く必要があります。

## 重要度の定義

サポートが締結されているOFSSプログラムに関する技術問い合わせは、OFSS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OFSS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。

- ・ システムがクラッシュする。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OFSSプログラムに関して、重要度1の技術問い合わせについては、1時間以内に応答するよう合理的な努力をします。

サポートが締結されている全てのOFSS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：OFSSのSupport Services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、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OFSS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**

電話番号及び問い合わせ先の情報は、以下のOFSSのサポート・ウェブ・サイトにて提供されています：

<https://flexsupp.iflexsolutions.com> 及び <http://dlssupport.iflexsolutions.com/pls/apex/f?p=101>