

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー

発効日：2012年4月27日

概要

本Hardware及びSystemsサポート・ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、別途記載がない限り、すべてのオラクルのサーバー及びストレージ製品ラインのテクニカル・サポートに適用されます。

「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販売店に注文した法人又は個人をいいます。

オラクルのオペレーティング・システム・ソフトウェアに関して、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構成で、変更されずに実行されているオペレーティング・システムの、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。

Oracle Support Services（正規販売店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供される、後述の「システムに対するオラクル・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、お客様は、(i) オラクルにより製造、又は、オラクルが製造委託したコンポーネント及びオプションを含むすべての機器（以下「ハードウェア・システム」といいます）のシリアル・ナンバー及び／又はその他の識別情報及びお客様情報をオラクルが指定する方法でオラクルに提供し、(ii) テクニカル・サポート料金を支払う必要があります。これら二つの要件を満たしており、かつテクニカル・サポートの契約をしているハードウェア・システムを、「サポート対象のハードウェア・システム」といいます。テクニカル・サポート料金を決定するうえで、お客様のオリジナルの購入機器とは別に購入したコンポーネント及びオプションもハードウェア・システムの定義に含まれます。オラクルは、後述の通りハードウェア・サポート・サービスを提供するよう商業的に合理的な努力をするものとします（注記：オラクル／サンのハードウェア以外には適用されません）。

本ポリシーに基づくオラクルの義務は、お客様が、オラクルが事前に提供したその動作不良を修復するハードウェア又は組込ソフトウェアの更新版もしくは回避策を導入・実施すれば避けられたであろうハードウェア・システムの動作不良、又は次のいずれかに該当するハードウェア・システムについては適用されません。(i) オラクルの書面による同意なしに、変更、改変、又は追加等が加えられた場合（ハードウェア上のオラクル／サンのシリアル番号タグを改変又は除去することを含みます）、(ii) 関連するドキュメントに従わない、間違った取扱い又は使用がなされた場合、(iii) オラクルの品質基準を満たさない方法で、第三者により修理された場合、(iv) オラクル又はオラクルが認証するインストラクション・パートナー以外の第三者によって不適切に設置された場合、(v) 当該サービス提供の対象となっていない機器又はソフトウェアとともに使用したこと起因して問題が発生した場合、(vi) 製品を他の場所に移動し

たことに起因して問題が発生した場合、(vii) 直接的、間接的にかかわらず、その使用が米国あるいはその他の国の輸出関連法規により禁止されている行為である場合、(viii) 最新の米国輸出規制リストに掲載されている者によって使用された場合、(ix) 米国の貿易禁止、又は、貿易規制国に移動された場合、(x) 上記 (ix) の国での活動を支援するために、遠隔的に使用された場合。(xi) オラクル以外、又は、オラクルの正規販売店以外から購入された場合。

オラクルは、テクニカル・サポートの実施にあたり委託業者を使用する場合があります、お客様とオラクル／サンとの間で取り交わした契約の保証条件に従い、委託業務の品質を保証します。

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、オラクルによる本ポリシーの変更は、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、ハードウェア・システムに提供されるサービスのレベルに実質的な低下を生じさせるものではありません。

本Hardware及びSystemsサポート・ポリシーと以前のバージョンのHardware及びSystems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、ハードウェアの出荷日をもって有効とします。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」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。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。

サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、すべてのハードウェア・システムをサポート締結とするか（Oracle Premier Support for Systems又はOracle Premier Support for Operating Systems）、もしくは、すべてのハードウェア・システムをサポート非締結とするかのどちらかでなければなりません。本項目において、ハードウェア・システムには、(i) リリース10アップデート9以降のSolaris Operating systemが稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、(ii) Oracle Linux及びOracle VMのオペレーティング・システムを稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、及び(iii) サポート対象のハードウェア・システムに対するサポートから、何らかの便益を受ける全てのハードウェア・システム（例えば、更新版、パッチ、修正プログラム、セキュリティ・アラート、回避策、コンフィギュレーション/インストレーションの支援、又は部品をサポート対象のハードウェア・システムと共有しているハードウェア・システムなどを含みます）が含まれます。お客様が別々のOracle Linux及びOracle VMサービス契約によりOracle Linux及びOracle VMサポート・サービスを購入している場合、そのハードウェア・システムは、この「サービス・レベルの一致」の規定に基づいた、サポート対象のハードウェア・システムとなります。サービス期間が終了したハードウェア・システム及びお客様がオラクルに廃棄を登録したハードウェア・システムは、当該規定から除外されます。

テクニカル・サポートの再契約

Oracle Premier Support for Systemsが90日以上失効した場合、又は、お客様がハードウェア・システムを購入した時点でテクニカル・サポートが購入されなかった場合、テクニカル・サポートを（再）契約する前に、お客様のハードウェア・システムを、サービスを受けるために適格な状態にする必要があります。サービスを受けるために適格な状態にするには、Premier Support Qualification Serviceを（その時点での最新料金で）購入し、お客様のハードウェア・システムの資格証明（qualification certificate）を入手するために、オラクルが定めたすべての要件を満たさなければなりません。

テクニカル・サポートが失効した場合、又は、ハードウェア・システム購入時にテクニカル・サポートが購入されていない場合、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、サポート対象のハードウェア・システ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) 関連するハードウェア・システムに対してテクニカル・サポートが購入されていない場合、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、当初より関連のハードウェア・システ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、当初のハードウェア・システムの出荷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、関連するハードウェア・システ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）となります。(ii) 関連するハードウェア・システ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、当初より関連のハードウェア・システ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・サポートを購入している場合、再契約料金及びハードウェア・システムに対するテクニカル・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。

サポート・レベルのアップグレード

お客様がOracle Premier Support for Operating Systemsを購入し、後にOracle Premier Support for Systemsにアップグレードすることを選択する場合、テクニカル・サポートをアップグレードする前に、お客様のハードウェア・システムを、サービスを受けるために適格な状態にする必要があります。サービスを受けるために適格な状態にするには、Premier Support Qualification Serviceを（その時点での最新料金で）購入し、お客様のハードウェア・システムの資格証明（qualification certificate）を入手するため、オラクルが定めたすべての要件を満たさなければなりません。お客様には、Oracle Premier Support for SystemsとOracle Premier Support for Operating Systemsの価格の差額を、旧サン時代のSystem Supportが失効した日から（旧サン時代のSystem Supportを購入していなかった場合は、ハードウェアの注文日から）按分計算した金額にてアップグレード料金をお支払いいただくこととなります。

サポート対象のハードウェア・システムの減少後又はサービス・レベル低下後の料金

サポート料金は、サポートのレベル、及びサポートが注文されるサポート対象のハードウェア・システムの数量により算出されます。以下の場合に、オラクルは次回の更新時に減少分についてお客様のサポート料金を減額します。(i) お客様のハードウェア・システムのサービス期間が終了した場合、(ii) お客様がオラクルに当該ハードウェア・システムを廃棄すると通知した場合、(iii) お客様がすべてのシステムのサービス・レベルを変更した場合。

サポート非締結のハードウェア・システム

サポート非締結のハードウェア・システムを保持しているお客様は、サポート非締結のハードウェア・システムに対して、更新版、メンテナンス・リリース、パッチ、電話による支援、その他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。サポート対象のハードウェア・システムの部品をサポート非締結のシステムに移転することはできません。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・パック又はプログラムは、サポート非締結のハードウェア・システ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、ハードウェア・システムのテクニカル・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、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、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

First Line Support と Second Line Support

お客様は、サポートが締結されているハードウェア・システムに対して、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ハードウェア・システムの性能、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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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

モート・コネクションの承諾、Explorer Files 及び／又は Core Files) 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。ただし、後述の Global Customer Support Security Practices セクションに記載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へのアクセスもオラクルに提供しないでください。

Second Line Support は、(i) サポートが締結されているハードウェア・システ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ハードウェア・システムに対する既知の、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。

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更新権を含むテクニカル・サポートが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、リリース、オプション又は将来のプログラムは含まれません。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」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。

- Oracle Premier Support for Systems、及び、Oracle Premier Support for Operating Systems

- Extended Support for Operating Systems (提供される場合)
- Sustaining Support for Operating Systems

Oracle Premier Support for Systems、Oracle Premier Support for Operating Systems、Extended Support for Operating Systems、及びSustaining Support for Operating Systemsで提供可能なサービス内容については、後述の「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」の項目に記載されています。

Oracle Premier Support for Systems が提供される場合、該当するハードウェア・システムの最終出荷日から最低 5 年間提供されます。

Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems に基づきオペレーティング・システムに対するサポートが提供される場合(以下の注記に定める場合を除きます)、当該サポートは、該当するオペレーティング・システムの正式出荷日から 10 年間提供されます。オペレーティング・システムの特定の製品リリースに対するサポートは、さらに 3 年間 Extended Support for Operating Systems として延長される場合があります(提供される場合)。テクニカル・サポート料金に加えて、Extended Support for Operating Systems の料金が、Extended Support for Operating Systems が購入されたそれぞれのサポート期間に対して適用されます。あるいは、お客様が該当のオラクルのハードウェア・システムに関して Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems を維持している限り、オペレーティング・システムの特定の製品リリースに対するサポートは、Sustaining Support for Operating Systems として継続することができます(提供可能な場合)。

Oracle Premier Support for Systems契約に含まれるオペレーティング・システムが、Extended Support for Operating Systems及び/又はSustaining Support for Operating Systemsに移行した場合、上述、及び後述のテクニカル・サポート・レベルに記載されるExtended Support for Operating Systems又はSustaining Support for Operating Systemsに基づきオペレーティング・システムに対し提供されるテクニカル・サポートを除き、Oracle Premier Support for Systems契約を維持することができます。

Lifetime Support Policy対象の(又は将来対象となる予定の) Oracle Solaris、Oracle Linux、及びOracle VMプログラム・リリースについては、「[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)」(PDF)をご参照ください。

注記：

1. Solaris Express—Solaris Express に関するプログラムの修正及びセキュリティの修正プログラムは Solaris Express の正式出荷開始日から 6 カ月間提供されます。これはオラクルがリリースするパッチ(修正プログラム)及びセキュリティの修正プログラムに適用され、無償で入手できる OpenSolaris 又は Solaris

Express コミュニティからのアップデートは含まれません。

Service Life 終了の権利

- (i) オラクル製品のライフサイクルの一環として、又は (ii) ベンダー（供給元）が製品のサポートを終了する場合又はベンダー（供給元）との提携の終了により、ハードウェア・システムに対する Service Life 終了日をお知らせしなければならなくなる場合があります。そのため、オラクルは前述の権利を留保しています。オラクルは、Service Life 終了の 12 か月の事前通知を提供するよう商業的に合理的な努力します。Service Life 終了の情報は My Oracle Support にて提供されます。Service Life 終了の情報は変更される場合があります。

第三者の製品

以下に保守に関する事項を概説しますが、お客様又はお客様の担当者（即ちオラクルの担当者以外）がオラクル製品以外の製品をオラクルのハードウェア・システムにインストールすることはお控え下さい。

適用されるテクニカル・サポート契約において、第三者の製品が明確に規定されていない限り、オラクルのテクニカル・サポートは、(1) オラクルにより製造された製品又はオラクルが製造委託した製品、及び (2) オラクルにより販売された製品（直接、又はオラクルの正規パートナーによる販売かを問いません）に対してのみ適用されます。オラクルは、オラクルのハードウェア・システムにインストール又は取り付けられた、上記以外のいかなる第三者の製品についてもテクニカル・サポートを行いません。また、オラクルのハードウェア・システムに損害を与えるような方法で、第三者の製品がインストールされ、又は機能しなくなった場合には、テクニカル・サポートは、当該損害に適用されないものとします。そのような状況において損害を受けたコンポーネントを交換又は修理した場合は、別途料金を申し受けます。

オラクル製品以外の製品をオラクルのハードウェア・システムにインストールすることにより、特定の故障状態に対してテクニカル・サポートを受けられない場合があります、及び／又は当該サポートを受けるために別途料金を申し受ける場合もあります。オラクルのハードウェア・システムからの第三者の製品の取り外し又は交換が必要となる可能性がある故障状態の例として、相互運用性の障害、タイミング障害、間欠故障が挙げられます。

第三者の製品（故障を示している当該製品にアクセスし、又は接続されている一切のコンポーネントを含みます）に直接的又は間接的に関連する故障状態について、オラクルは、自らの裁量により、トラブルシューティング・プロセスを開始する前に、当該第三者の製品を取り外し、又はお客様に対して当該第三者の製品を取り外すよう求めることができます。オラクルによる当該第三者の製品の取外しサービスには、別途料金を申し受けます。

故障の原因が第三者の製品であると判断された場合、オラクルは、全てのサービス・コールについて料金を請求いたします。

第三者の製品が故障の原因ではないと判断された場合（第三者の製品がハードウェア・システムにインストールされていなかった、又はそれに取り付けられていなかった場合においても問題が発生した場合）、オラクルへのサービス・コールは、既存のオラクルのテクニカル・サポート契約の条件に基づき対応します。ただし、オラクルが第三者の製品を取り外した場合は、追加料金の対象となります。

Technology Refresh

お客様が新規のハードウェア・システムおよびテクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規パートナーから購入した場合、現在有効なサポートを契約中であつて、廃棄されたハードウェア・システムの未経過分のサポート料金を新規のハードウェア・システムのサポート料金に充当出来る場合があります。新規のハードウェア・システムのサポート料金に充当するためには、[こちらの Hardware System Decommission Form](#) に記入し、新規のハードウェア・システムの出荷日から 1 年以内に提出しなければなりません。未経過分のサポート料金が充当される場合、オラクルが Hardware System Decommission Form を受領した日から、廃棄されたハードウェア・システムのサポート期間を按分して計算されます。未経過分のサポート料金が充当される場合、新規のハードウェア・システムの年間サポート料金を超えることはありません。

システムに対するテクニカル・サポート・レベル

Oracle Premier Support for Systems

Oracle Premier Support for Systemsは、ハードウェア・システム、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組み込まれたソフトウェア（例：ファームウェア、以下「組込ソフトウェア」といいます）のサポート・サービスの内容を含みます。ハードウェア・システムについてのOracle Premier Support for Systemsは、オラクル／サンのハードウェアのみに限定されます。オラクル／サンのサーバーについて、Oracle Premier Support for Systemsは、Oracle Solaris、OpenSolaris、Trusted Solaris 8、Oracle Linux、及びOracle VMのオペレーティング・システム・ソフトウェアに適用されます。Oracle Premier Support for Systemsは以下の内容を含みます。

- オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）に関する、プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）¹、セキュリティの修正プログラム、及びセキュリティ・アラート
- アップグレード・ツール
- 第三者の最新の製品／最新のバージョン又は最新のオラクル製品に対しての認証

- オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）に関する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）
- ["Hardware Products Delivery Method and Installation Chart"](#) 上で、Oracle Installableに指定されている製品の組込ソフトウェアのアップデートに対する、オンサイトでの導入
- オラクル／サンサーバー又はストレージ・システムに対する、オンサイトのハードウェア・サポート
- Field Change Orders - システムの変更の推奨
- 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
- ハードウェア・システムが、稼働中に再起動を必要とせず適用可能な特定のOracle Linuxのセキュリティ・パッチへのアクセス²
- ハードウェア認証
- Oracle Linux又はOracle VMプログラムの次のリリースが正式に出荷開始された日から6ヶ月の間に、商業的に合理的な努力によりオラクルからリリースされる、当該Oracle Linux又はOracle VMプログラムに対するバックポートの修正プログラム¹；Backport Scheduleは<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>にて入手可能です
- Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利
- Oracle Clusterware for Oracle Linuxを使用する権利；Oracle Clusterware for Oracle 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/database/clusterware/overview/index-096607.html>
- Oracle Enterprise Manager Ops Centerを使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center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/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- 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ー・サービス

注記：

1. オラクルは <http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている Oracle Linux 及び Oracle VM 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。
2. ハードウェア・システムが稼働中に、当該ハードウェア・システムに適用される Oracle Linux のセキュリティ・パッチを適用可能にするために必要とされる特定のツールが、linux.oracle.com 上でダウンロードにより提供可能です。当該ツールは、後述の「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」の対象となり、また、別段の使用条件

に基づいて使用権許諾される場合があります。ツールの使用は任意となりますが、使用を拒否することにより、(i) ハードウェア・システムが稼働している間のセキュリティ・パッチのダウンロード及び適用ができない場合があります。また、(ii) セキュリティ・パッチを適用するために、ハードウェア・システムを再起動することが必要とされる場合があります。

システム・メンテナンス

お客様は、所定のシステム・メンテナンス（システム、ソフトウェア又は組込ソフトウェアに対するソフトウェア更新版のインストール、ファイル・システムのメンテナンス、必要に応じたエア・フィルターやバッテリーの交換、プロアクティブな診断情報のトラッキングなどを含みますがこれに限定されません）を実施することに同意します。

ハードウェアの交換部品

オラクルが、ハードウェアの部品交換が必要であると判断した場合、["Hardware Products Delivery Method and Installation Chart"](#)に従い、オラクルはお客様の設置場所に交換部品を送付いたします。本Oracle Hardware及びSystemsサポート・ポリシーに別途記載される場合を除き、オラクルは以下のハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間内にお客様に交換部品を送付するよう商業的に合理的な努力をいたします。交換部品は新品又は新品同様の品質のものとなります。最終出荷日から5年以降は、交換部品は直ちに提供することができない場合があります、また、交換部品を送付する対応時間が遅れる場合もあります。

動作不良部品の返品

オラクルがお客様に交換部品を送付する場合、オラクルからの発送又は配送指示のすべてに従い、確実にオラクルに動作不良部品を返品するものとします（ただし、お客様がオラクルと動作不良の部品の保持について合意している場合を除きます）。動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外した時点でオラクルに移転します。お客様が動作不良の部品をお客様への出荷から45日以内に返品しなかった場合、お客様はその時点での最新の価格にて当該動作不良部品の料金が請求されます。

Oracle Premier Support for Operating Systems

Oracle Premier Support for Operating Systemsは、(i) Oracle Solaris, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux、Oracle VM、及びSun Ray Device Operating Softwareにつき、オペレーティング・システム及び仮想ソフトウェアをサポートするサービスの内容、及び、(ii) 組込ソフトウェア（例：ファームウェア）をサポートするサービスの内容を含みます。Oracle Premier Support for Operating Systemsは、以下の内容を含みます。

- オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）に関する、プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）¹、セキュリティの修正プログラム、及びセキュリティ・アラート

- アップグレード・ツール
- 第三者の最新の製品／最新のバージョン又は最新のオラクル製品に対しての認証
- オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）に関する、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）
- "["Hardware Products Delivery Method and Installation Chart"](#) 上で、Oracle Installableに指定されている製品の組込ソフトウェアのアップデートに対する、オンサイトでの導入
- 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
- ハードウェア・システムが、稼働中に再起動を必要とせず適用可能な特定のOracle Linuxのセキュリティ・パッチへのアクセス²
- ハードウェア認証
- Oracle Linux又はOracle VMプログラムの次のリリースが正式に出荷開始された日から6ヶ月の間に、商業的に合理的な努力によりオラクルからリリースされる、当該Oracle Linux又はOracle VMプログラムに対するバックポートの修正プログラム¹；Backport Scheduleは<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>にて入手可能です
- Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利
- Oracle Clusterware for Oracle Linuxを使用する権利；Oracle Clusterware for Oracle 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/database/clusterware/overview/index-096607.html>
- Oracle Enterprise Manager Ops Centerを使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center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/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- 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ー・サービス

注記：

1. オラクルは <http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている Oracle Linux 及び Oracle VM 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。
2. ハードウェア・システムが稼働中に、当該ハードウェア・システムに適用される Oracle Linux のセキュリティ・パッチを適用可能にするために必要とされる特定のツールが、linux.oracle.com 上でダウンロードにより提供可能です。当該ツールは、後述の「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」の対象となり、また、別段の使用条件に基づいて使用権許諾される場合があります。ツールの使用は任意となりますが、使用を

拒否することにより、(i) ハードウェア・システムが稼働している間のセキュリティ・パッチのダウンロード及び適用ができない場合があります。また、(ii) セキュリティ・パッチを適用するために、ハードウェア・システムを再起動することが必要とされる場合があります。

Extended Support for Operating Systems

特定の Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースに対して **Extended Support for Operating Systems** が提供される場合があります。Extended Support (有償) が提供される場合、プログラムの最終のコードライン・リリースに対してのみ、通常、3年間提供されます。

Extended Support for Operating SystemsフェーズのOracle Solarisオペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースには、以下の限定されたOracle Premier Support for Operating Systems又はOracle Premier Support for Systemsに基づくOracle Solarisに対するテクニカル・サポートが提供されます。

- Oracle Solarisオペレーティング・システム・ソフトウェアの主要な製品及びテクノロジーのリリース
- プログラムの更新版、パッチ (修正プログラム) 、セキュリティの修正プログラム、及びセキュリティ・アラート
- アップグレード・ツール
- Oracle Solarisオペレーティング・システム・ソフトウェアに関する、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
- 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ー・サービス

Extended Support for Operating Systemsには以下は含まれません。

- 第三者の最新の製品／バージョン、又は、最新のオラクルのプログラムに対しての認証

Extended Support for Operating Systemsは、OpenSolaris、Trusted Solaris 8、Oracle Linux、Oracle VM、Sun Ray Device Operating Softwareには提供されません。

Sustaining Support for Operating Systems

特定のオペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースに対してSustaining Support for Operating Systemsが提供される場合があります。

Sustaining Support for Operating Systems フェーズのプログラム・リリースには、以下の限定された、Oracle Premier Support for Operating Systems、又はOracle Premier Support for Systemsに基づくオペレーティング・システムに対するテクニカル・サポートが提供されます。

- (i) Oracle Premier Support for Operating Systems又はOracle Premier Support for Systemsの期間中に作成された、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）に関するプログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティの修正プログラム、セキュリティ・アラート、及び、(ii) Extended Support for Operating Systemsを購入されたお客様に対しては、Extended Support for Operating Systems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）、セキュリティの修正プログラム、セキュリティ・アラート。Extended Support for Operating Systemsを契約されていないがSustaining Supportを購入されたお客様は、上述の (i) は直ちに、上述の (ii) はExtended Support期間が終了してからのみ提供。
- Oracle Premier Support for Operating Systems又はOracle Premier Support for Systemsの期間中に作成されたアップグレード・ツール
- 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商業的に合理的な範囲において、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
- Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利
- Oracle Clusterware for Oracle Linuxを使用する権利；Oracle Clusterware for Oracle 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/database/clusterware/overview/index-096607.html>
- Oracle Enterprise Manager Ops Centerを使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center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/ops-center/oem-ops-center-188778.html>
- 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ー・サービス

Sustaining Support for Operating Systemsには以下の内容は含まれません。

- 新規の、プログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティの修正プログラム、セキュリティ・アラート、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
- 新規のアップグレード・ツール
- 第三者の最新の製品／バージョン、又は、最新のオラクルのプログラムに対しての認証

- 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時間体制及び応答に関するガイドラインによる対応
- ハードウェア認証
- バックポートの修正プログラム
- 現在オラクルがサポートしていない、以前リリースされたパッチ（修正プログラム）又は更新版

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。

Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals

Oracle Priority Service for Sun Ray Peripheralsは以下の内容を含みます。

- キーボード、モニター、カントリー・キットなどのAdvanced Parts Exchange（アドバンスド部品の交換）。お客様の設置場所に翌営業日に配達いたします。
- My Oracle Support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 Customer Data & Device Retention Service

Oracle Customer Data & Device Retention Serviceにおいては、お客様のハードウェア・システムから取り外されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品が、お客様の秘密、機密、又は極秘のデータを含んでいるような場合に、お客様がこれらディスク・ドライブを保持することが認められています。Oracle Customer Data & Device Retention Serviceにおいて、(i) ディスク・ドライブとは、サーバー、ストレージ・アレイ、又はテープ・システムからアクセスされるデータを格納する、回転メディア・デバイスとして定義され、(ii) フラッシュ・キャッシュとは、上書き可能な半導体メディアに情報を格納することができる、あらゆるデバイスとして定義され、(iii) 部品とは、不揮発性ランダム・アクセス・メモリを含むサーバー、ストレージ・デバイス、又はネットワーク・デバイスの中の、あらゆる品目として定義されます。

Oracle Customer Data & Device Retention Serviceは以下の内容を含みます：

- オラクルが、オラクルの裁量によって、ディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品の交換が必要であると判断した場合、オラクルはお客様のサイトに交換用ディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品を送付いたします。オラクルからの担当者が、交換用ディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品を設置し、不良のメモリー部品をお客様に返却いたします。オラクルは、後述の「ハードウェア・サポートに関するオン

サイトの目標対応時間」に従い、お客様に交換部品を送付するよう商業的に合理的な範囲で努力いたします。

Oracle Customer Data & Device Retention Serviceを購入した場合、お客様は以下に同意します。

- お客様の施設、システム、及びルートアクセスを含むオペレーティング環境へのアクセスを提供すること。
- ITスタッフ及び業務スタッフを含むお客様の担当者へのアクセスを提供すること。
- お客様が指定される窓口担当者の情報を提供すること。
- 交換されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品の適切な廃棄／破棄について責任を負うこと。

Oracle Customer Data & Device Retention Serviceを追加で購入する場合、お客様はOracle Premier Support for Systemsを維持しなければなりません。お客様は、(i) 同じモデル・ナンバーの全てのサーバー、(ii) 同じモデル・ナンバーの全てのストレージ・デバイス、及び (iii) 同じモデル・ナンバーの全てのネットワーク・デバイスに対して、Oracle Customer Data & Device Retention Serviceを購入しなければなりません。

お客様が、Oracle Customer Data & Device Retention Serviceを更新する場合、その更新料金は、更新時に有効なOracle Customer Data & Device Retention Serviceの価格ポリシーに基づきます。当該契約の年間のテクニカル・サポート料金について、契約書上に定める増加率の上限（Oracle Premier Support for Systems及び／又はOracle Premier Support for Operating Systemsにおける、契約書上の増加率の上限を含みます）は、お客様の契約に別途特別な記載がない限り、Oracle Customer Data & Device Retention Serviceには適用されません。

Oracle Onsite Spares

Oracle Onsite Sparesにおいては、お客様が指定した場所に部品のデリバリーとメンテナンスを提供します。このサービスは、お客様のご注文に明記されている部品のみが対象となります。Oracle Onsite Sparesは以下の内容を含みます：

- 部品を保管する権利
- 部品のメンテナンス及び交換
- オンサイト（お客様の保管場所）での部品配備
- 半年毎の部品の棚卸
- サポート期間が終了した際の部品の回収

Oracle Onsite Sparesを購入した場合、お客様は以下に同意します：

- 「オラクルの所有物」である旨明確に示された、部品用の安全な保管場所を提供すること。お客様は、(i) 当該保管場所への立ち入りは、部品の発送及び受領に直接関わっているお客様の担当者には制限されること、(ii) 全ての無許可の車両や通行人は、お客様の倉庫構内にアクセス出来ない

いようにすること。

- お客様が指定した窓口担当者の情報を提供すること

Oracle Onsite Sparesを購入するには、お客様はOracle Premier Support for Systemsを維持しなければなりません。

交換部品が破損品又は不良品と交換され、ハードウェア・システムに設置されるまでは、オラクルは交換部品の所有権を留保します。また、交換部品の権利がお客様に移転することに伴い、該当する破損品又は不良品の権利はオラクルに移転します。

Oracle Onsite Sparesを更新する場合、その更新料金は、更新時に有効なOracle Onsite Sparesの価格ポリシーに基づきます。当該契約の年間のテクニカル・サポート料金について、契約書上に定める増加率の上限（Oracle Premier Support for Systems、及び／又はOracle Premier Support for Operating Systems における、契約書上の増加率の上限を含みます）は、お客様の契約に別途特別な記載がない限りOracle Onsite Sparesには適用されません。

Oracle Standard Systems Installation

Oracle Standard Systems Installation は、ハードウェア・システムを設置及び構成するサービスを含みます。

Oracle Standard Systems Installation は、以下の3つのサービスで構成されています：

Oracle Standard Systems Installation Exhibit – Basic

Oracle Standard Systems Installation Exhibit – Standard

Oracle Standard Systems Installation Exhibit – No site visit required

お客様の注文書において上述のいずれかのOracle Standard Systems Installationを購入する場合、オラクルは該当する上述の別紙に記載されているサービスを提供します。

Priority Service

Priority Serviceは、ハードウェア・システムに対して提供されます。Priority Serviceは以下の内容を含みます。

- ・ 技術問い合わせ（SR）の優先対応：SRはPremier Support契約のお客様により登録された同一重要度のSRよりも優先されます。
- ・ 技術問い合わせ（SR）の対応ガイドライン：以下のガイドラインに従い、合理的な努力をもってSRに応答します。

- ・ 提出された重要度1のSR の90%を1時間以内に応答（1日24時間、週7日）
- ・ 提出された重要度2のSR の90%を2.5時間以内に応答（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））
- ・ 提出された重要度3のSR の90%を翌営業日以内に応答
- ・ 提出された重要度4のSR の90%を翌営業日以内に応答
- ・ 重要度1、2のSR に対する時間ベースでのオラクル内のエスカレーション対応
- ・ 重要度1及び双方が合意した重要度2の技術問い合わせ（総称して「重要な技術問い合わせ」といいます）の際に指定された連絡先となり、お客様のローカル言語で対応するOracle Service Delivery Manager（以下「SDM」といいます）のアサイン。SDMの役割は、以下の通り重要な技術問い合わせの管理の支援を提供することとなります。
 - ・ お客様の技術問い合わせの優先順位を明確にする。
 - ・ 重要な技術問い合わせの解決を支援するために、お客様の連絡先を含むOracle Premier Supportのデリバリー関係者の仮想的なチームのとりまとめを行う。
 - ・ 重要な技術問い合わせを解決するための責任分担、未解決の作業、及び関連するアクション・プランを明確にする。
 - ・ お客様の依頼により、Oracle Supportにより管理されている重要な技術問い合わせに対する特定の課題の実行を支援する。
 - ・ 仮想的なチームのアクティビティをモニタリングし、必要に応じてOracle Support及び／又はお客様のマネジメント層に重要な技術問い合わせをエスカレーションする。
 - ・ 必要に応じてチーム・メンバーのコミュニケーションのとりまとめを行う。
 - ・ お客様の連絡先及び上位のマネジメント層に、お客様の重要な技術問い合わせのステータスを連絡する。
- ・ 技術問い合わせの解決に際して発見された製品バグに関する米国オラクルコーポレーションの製品開発部門への優先依頼
- ・ 毎月の技術問い合わせの内容レビュー
- ・ Joint Contact and Escalation Guide
- ・ Environment Configuration Guide
- ・ お客様専用のWebポータルサイトへの1日24時間、週7日のアクセス
- ・ 年4回のサービス・レビューの提供
- ・ ビデオ等によるオリエンテーションセッション
- ・ Priority Serviceのお客様に提供可能なオラクル主催のイベントへの優先案内
- ・ オラクルの製品テクノロジーのエキスパートによる、英語で提供される毎月のWebセッションへのアクセス

オラクルの裁量により、お客様にアサインするSDMを一時的に別のSDMに代行させるか又は恒久的に変

更する場合があります。ただし、オラクルはそのような代行又は変更を最小限に抑えるための合理的な努力をします。オラクルは、お客様の事前の承諾なしに、お客様の現地語を話さないSDMをアサインすることはありません。

Priority Serviceを購入する場合、お客様は全てのハードウェア・システムに対して現在のOracle Premier Support for Systems及び／又はOracle Premier Support for Operating Systems契約を維持する必要があります。

Priority Serviceを更新する場合、その更新料金は、更新時に有効なPriority Serviceの価格ポリシーに基づきます。当該契約の年間のテクニカル・サポート料金について、契約書上に定める増加率の上限（Oracle Premier Support for Systems、及び／又はOracle Premier Support for Operating Systems における、契約書上の増加率の上限を含みます）は、お客様の契約に別途特別な記載がない限りPriority Serviceには適用されません。

Web によるカスタマー・サポート・システム

My Oracle Support

My Oracle Support は、ハードウェア・サポートのためのオラクルのカスタマー・サポート Web サイトです。My Oracle Support へのアクセスは、My Oracle Support の Web サイト上に記載されている 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。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のみに限られます。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセスは、Oracle Premier Support for Systems 及び Oracle Premier Support for Operating Systems に含まれています。

テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール

問題の解決を支援する目的で、コラボレーション・ツール（お客様の同意を得て、お客様のハードウェア・システムへのアクセスを可能にするツール等（例えば、ハードウェアに対する Oracle Shared Shell））及び、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（例えば、Auto Service Request））がオラクルから提供される場合があります。当該ツールは、My Oracle Support Terms of Use に基づいて使用権許諾されますが、当該ツールのために規定される追加の条件の対象になる場合があります。一部のツールは、お客様のコンピュータ環境の構成に関する情報（以下「ツール・データ」といいます。

す)を収集することを目的としています。ツールは、個人を識別可能な情報(技術連絡先の情報を除く)又はお客様のコンピュータ環境内の商業データへのアクセス、収集、又は保存することはありません。お客様がツールを使用することにより、事前及び事後にテクニカル・サポート・サービスを提供することを目的として、オラクルにお客様のツール・データが送信されることに同意したとみなされます。さらに、ライセンス及びサービスのコンプライアンスとしてお客様のオラクル製品のポートフォリオ管理をオラクルが支援するために、また、オラクルが、製品及びサービス提供を改善するために、ツール・データを使用する場合があります。

一部のツールは、自動的に又は定期的に接続するように設定されている場合があります。接続の際、都度の通知を受けない場合があります。お客様は、当該ツールがオラクルにツール・データを通信する際に経由する通信用のゲートウェイを維持する義務があります。当該ツールの使用は任意となりますが、使用を拒否することにより、オラクルがお客様にテクニカル・サポート・サービスを提供するにあたり支障が生じる場合があります。ツールは、特定された製品に対して利用可能となる場合があります。

テクニカル・サポート・サービスを提供するために使用されるオラクルの最新のツールに関する詳細、及び、収集されるデータと使用方法に関する詳細については、**Global Customer Support Security Practices** 及び **My Oracle Support** に記載されています。ツール及びその提供についての詳細は、オラクルの営業担当者又は現地のカスタマー・サポートにお問い合わせください。

ツールに関するドキュメント、テクニカル・サポート・ポリシー、注文書、又は、**readme**ファイルにて、ツールは個別のライセンス条項(以下「**Separate Terms**」といいます)に基づいて提供される旨をオラクルが明示している場合、お客様のアクセス及びツール使用は**Separate Terms**に基づくものとします。組み込まれた第三者のソフトウェア、又は、**Separate Terms**に基づいて許諾された第三者のソフトウェア(例えば、**Mozilla**及び**LGPL**)については、ツールに関するドキュメント又は**readme**ファイルの内容に従ってツールにアクセス、又はツールを実行することが要求される場合があります。お客様が、ツール又は**Separate Terms**に基づいて許諾された第三者のソフトウェアを使用する権利は、オラクルとの間のいかなる契約によっても、制限又は変更されません。

Auto Service Request

Auto Service Request(以下「**ASR**」といいます)は、特定のハードウェアの障害が発生した時に、**ASR**対応のオラクル製品がオラクルに障害に関する遠隔測定情報を送信することにより、自動的に**Service Request**が新規に作成されるようにするものです。**ASR**対応のハードウェアにおいて**ASR**が稼働している場合、**ASR**がお客様に代わって**Service Request**を作成します。

ASRが検出する具体的なハードウェアの障害は、製品の種類、製品のバージョン、オペレーティング・システムによって異なります。すべてのハードウェアの障害が検出され、オラクルに送信されるわけではあ

りません。ASRが検出する障害の範囲は、オラクルにより随時予告なしに変更される可能性があります。

Global Customer Support Security Practices

オラクルは、テクニカル・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、テクニカル・サポート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必要とされるであろう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 に記載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も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ついては、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

お客様のサポート対象のハードウェア・システムに関する技術問い合わせは、オラクルのWebによるカスタマー・サポート・システムを通じてオンラインにより、又は、電話により登録することが可能です。お客様からの技術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対象のハードウェア・システ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クラッシュした状態が継続する。
- システムの機能障害によりデータが喪失する、又はシステムが不安定な状態になる。
- システムの動作不良により極めて重要なアプリケーションが、再起動、ハング、又はサスペンドする。

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。

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、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、損傷を受けた又は作動しない機能によってアプリケーションに重大な影響があり、及び/又は頻繁にアプリケーション・エラーが出るがデータの喪失は無い状態であり、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は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。

ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間

Sun Ray Clients以外のハードウェア・サポートの目標対応時間は以下に記載する通りです。Sun Ray Clientsの目標対応時間は、重要度に関係なく、Advanced Parts Exchange (アドバンスド部品の交換)の対応時間(お

お客様の設置場所への翌営業日の配達)に限られます。サービス拠点の一覧については、“[Oracle Service Locations](#)” (PDF)をご参照ください。

重要度1

オラクルが、その単独の裁量により、オンサイトのサポートが適切だと判断した場合には、通常、以下の時間内に、オラクルが派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。

2 時間以内： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 25 マイル／40 キロ以内にある必要があります。

4 時間以内： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 26～49 マイル／41～79 キロ以内にある必要があります。

翌日： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 50 マイル／80 キロ以上離れている場合。

重要度2

オラクルが、その単独の裁量により、オンサイトのサポートが適切だと判断した場合には、通常、以下の時間内にオラクルが派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。オンサイトの対応時間は、現地の営業時間内のみになります。

4 時間以内： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 25 マイル／40 キロ以内にある必要があります。

同営業日内： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 26～49 マイル／41～79 キロ以内にある必要があります。

翌営業日： お客様のサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 50 マイル／80 キロ以上離れている場合。

重要度3

オラクルが、その単独の裁量によりオンサイトのサポートが適切だと判断した場合、通常、現地の営業時間終了の翌営業日中、又はお互いに合意したそれ以降の時期（例：予定されているメンテナンス時期など）に、オラクルが派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。

注記：

お客様のサポート対象のハードウェア・システムが所在する場所によっては、オンサイト・サービスをご利用になれないか、又は追加の料金がかかるか、重要度 1、重要度 2、重要度 3 の対応時間よりも長くかかる場合があります。サポート対象のハードウェア・システムの場所に基づいて、オラクルは、オラクルの裁量により、重要度 1、重要度 2、重要度 3 のオンサイトの対応時間を調整、又は追加料金を請求する権利を留保しています。実際の対応時間は、オラクルのコントロールを超えた状況により左右される場合があります、オラクルの対応が遅れる場合があります。オラクルは、自己のコントロールを超えた要因により生じた対応の遅延について責任を負いません。お客様の対象ハードウェア・システムに対して提供可能なサポートの詳細は、**Oracle Support Sales** の担当者にお問い合わせください。

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)