

## Oracle Hardware Warranty (オラクル・ハードウェア保証)

発効日：2012年4月27日

### 概要

2010年3月16日に、オラクルは新たなるハードウェア保証を導入しました。Oracle Hardware Warrantyの詳細は以下に記載されている通りとなります。Oracle Hardware Warrantyは、オラクルが現地のハードウェアに関するサービス又はサポート業務を行っている国でのみ有効です。オラクルが現地のサービス又はサポート業務を行っている国のリストについては、“[Oracle Service Locations](#)” (PDF) をご覧ください。オラクルが現地のサービス又はサポート業務を行っていない国の場合、お客様の保証条件は変更され、第三者がお客様への保証サービスの提供を担当する場合があります。

「お客様」とは、ハードウェア製品（後述のOracle Hardware Limited Warrantyの項目に定義されます。）を、本Oracle Hardware Warrantyを適用する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。

「ハードウェア」とは、コンポーネント、オプション及び、スペア・パーツを含むハードウェア機器をいいます。「組込ソフトウェア」とは、ハードウェアに組み込まれたソフトウェアであって、そのハードウェアにとって機能的に不可欠のもの（ファームウェアなど）をいいます。

本 Oracle Hardware Warranty と前バージョンの Oracle Hardware Warranty の比較は、[「変更履歴」](#) をご参照ください。

### Oracle Hardware Warranty への移行

#### Sun Microsystems

2010年3月16日から2010年5月31日までのSun Microsystemsのハードウェアに対する注文でSunSpectrum Supportを含むものは、2010年3月16日のOracle Hardware Warrantyの導入以前に有効であったSun Microsystemsの保証が提供されることとなります。2010年3月16日以前に提供可能であった保証の詳細は、“[Sun Microsystems Hardware Warranty Prior to March 16, 2010](#)” (PDF) をご覧ください。

2010年6月1日以降のすべての注文は、Oracle Hardware Warrantyの保証が提供されることとなります。加えて、2010年3月16日から2010年5月31日までの全ての注文でSunSpectrum Supportを含まないものは、Oracle Hardware Warrantyの保証が提供されることとなります（なお、SunSpectrum Supportを含む注文は、“[Sun Microsystems Hardware Warranty Prior to March 16, 2010](#)” (PDF) が適用されます。）。

## Pillar Data Systems

2011年10月1日以前のPillar Data Systemsのハードウェアに対する注文は、注文された時点で提供可能なPillar Data Systemsの保証が提供されることとなります。保証についての詳細は、“[Pillar Data Systems Hardware Warranty Prior to October 1, 2011](#)” (PDF) をご覧ください。2011年10月1日以降のすべての注文は、Oracle Hardware Warrantyの保証が提供されることとなります。

## Oracle Hardware Limited Warranty

オラクルは、製品価格表に記載されているハードウェア及びSun Remanufactured Equipment Program製品（総称して「ハードウェア製品」といいます）について、オペレーティング・システム及び組込ソフトウェアの使用がハードウェア製品の欠陥の原因とはならないこと、また、材料及び製造技術について重大な欠陥がないことを、ハードウェア製品がお客様に出荷された日から1年間保証します。

オラクルは、オペレーティング・システムのメディア及び組込ソフトウェアのメディア（以下「ソフトウェアメディア」といいます）に関して、材料及び製造技術について重大な欠陥がないことを、ソフトウェアメディアがお客様に出荷された日から90日間保証します。オラクルは、Storage TEK LTO Ultrium media、DLT/SuperDLT media、9840/9940 media、及びT10000 media（以下「テープメディア」といいます）に関して、材料及び製造技術について重大な欠陥がないことを、テープメディアがお客様に出荷された日から1年間保証します。ソフトウェアメディア及びテープメディアを総称してメディアといいます。

Oracle Hardware Warrantyは、ハードウェア製品及びメディアが（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、又は正規販売店による販売かを問いません）に対してのみに適用されます。

オラクルのハードウェア製品は、新品又は新品同様の中古品場合があります。Oracle Hardware Warrantyは、新品のハードウェア製品及び、オラクルにより再生され、保証に関して認証された新品同様のハードウェア製品にのみ適用されます。

## 保証中の製品に不具合が起きた場合

オラクルが書面で別段の指定をしていない限りオラクルのハードウェア製品に関する保証サービスを実施できる権限があるのはオラクル及びオラクルの正規サービス・プロバイダのみです。保証中の製品に不具合があった場合には、オラクルの[My Oracle Support](#)を通じてオラクルに連絡するか、お客様の国のオラクル

のテクニカル・サポート・センターにご連絡ください。電話番号又は連絡先の情報はオラクルのサポート [Webサイト](#) をご覧ください。

オラクルが登録プロセスを通じてお客様情報を入手できない場合には、お客様は保証サービスを要請する際に以下の情報のご提供をお願いいたします。

- ・ お客様のお名前
- ・ 住所
- ・ 連絡先情報
- ・ シリアルナンバー
- ・ お客様のハードウェア製品及びシステム・コンフィグレーションの詳細
- ・ 不具合の詳細
- ・ お客様のPassport（輸出入パスポート）又はグローバル購入契約書の番号（該当する場合）

お客様は、保証サービスを受ける前に、購入の証明及び／又はお客様のハードウェア製品の設置日の証明を提供するよう求められる場合があります。

## 保証サービス

ウェブによる対応： 1日24時間（年中無休）

電話対応： 現地の営業時間内

電話／ウェブの応答時間（現地の営業時間のみ）：

重要度1の問題—4時間

重要度2の問題—8時間

重要度3の問題—翌営業日

オラクルは、保証サービスについてのお客様の最初の電話又はインターネットでのリクエストに対し、上記に定められた応答時間内に返答するよう商業的に合理的な努力をします。

“[Hardware Products Delivery Method and Installation Chart](#)”にお客様のハードウェア製品についてのオンサイト保証サービスが定められており、保証中の製品の不具合に対処するにはオンサイト訪問が必要であるとオラクルが判断した場合、オンサイト訪問は、祝日を除く現地の営業時間の間でスケジュールされることとなります。オラクルは、“[Oracle Service Locations](#)”（PDF）にサービス拠点が記載されている場合については、2営業日以内にハードウェア製品に対するオンサイトでの対応をするよう商業的に合理的な努力をします。お客様の近くのサービス拠点の一覧については、“[Oracle Service Locations](#)”（PDF）をご覧ください。サービス拠点が記載されていない国における保証サービスについては、対応時間は長くなる場合があります。

す。

お客様の不具合が、ハードウェア製品に設置する交換部品（「お客様自身で交換可能な部品」又は「CRU」）を発送することによって対処できるとオラクルが判断した場合、オラクルはお客様に交換部品（「交換用CRU」）を発送します。在庫の状況に基づき、オラクルは、診断解析が終了した時から起算開始する上述の応答時間内で交換用CRUを出荷するよう、商業的に合理的な努力をします。お客様は、交換対象となった動作不良の部品又はハードウェア製品（「動作不良ハードウェア」）を、オラクルの発送又は配送指示のすべてに従ってオラクルに返品する責任を負います。お客様への出荷から45日以内に動作不良ハードウェアが返品されなかった場合、お客様はその時点で有効な料金を当該動作不良ハードウェアに対する料金が請求されます。交換用CRUは新品又は新品同様の品質のものとなります。すべての動作不良ハードウェアの権利は、お客様のハードウェア製品から取り除かれた時点でオラクルに移転するものとします。交換用CRUは、それらがインストールされたハードウェア製品の保証状況を引き継ぎ、別個の、又は独立したいかなる種類の保証も有するものではありません。

お客様のハードウェア製品の保証が“[Hardware Products Delivery Method and Installation Chart](#)”上でオラクルに返品する旨（Return to Oracle）指定されている場合、オンサイト保証サービスは提供されません。代わりに、すべての保証サービスは、上記の交換用CRU発送プロセスに従って提供されます。

動作不良ハードウェアをオラクルに返品する前に、ハードドライブ又はストレージデバイス上の全データをバックアップすることはお客様の責任となります。オラクルは保証による返品又は修理プロセスの一環としてのデータの喪失及び損傷を含む、あらゆるデータの喪失又は損傷及び、関連するデータの復旧については責任を負いません。さらに、動作不良ハードウェアをオラクルに返品する前に、機密保持情報、財産価値を有する情報、個人情報が残っていないようにすることもお客様の責任となります。

オラクルは、お客様に保証サービスを提供する前に、お客様のハードウェア製品を、当初の工場出荷状態のハードウェア及びソフトウェア構成に戻すよう要請する場合があります。

お客様の保証中の製品の問題に対処するために組込ソフトウェアのアップデートが必要な場合、オラクルはお客様に当該アップデートを入手するためのご案内を提供いたします。その中には、追加のライセンス条件への同意のご案内が含まれる場合があります。お客様には必要なアップデートを実施する義務があります。「組込ソフトウェア」とは、ハードウェアに組み込まれたソフトウェアであって、そのハードウェアにとって機能的に不可欠のもの（ファームウェアなど）をいいます。

ハードウェア製品又はメディアに、保証が適用されないサービスが提供された場合は、Time and Materials方式で費用が請求されます。

すべての応答時間は概算見積にすぎません。オラクルは当該応答時間の要件を満たすよう商業的に合理的な努力をしますが、場所、利用可能なリソース、お客様のリモート・サポート能力の可否、及びお客様の対応可能な時間などの要因によって左右されます。応答時間は、指定のサービス拠点から半径25マイル（40キロ）以内に所在しているハードウェア製品に適用されます。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。

ハードウェア製品が納入国以外に移動された場合、オラクルが保証サービスを提供するために、ハードウェア製品の移動の通知が求められます（ただし、納入国がヨーロッパ連合（EU）内で、ハードウェア製品がEU内に移動された場合を除きます。）。ハードウェア製品の移動を通知するためには、お客様は**Hardware Product Relocation Form**（[こちら](#)にて入手可能です）を提出する必要があります。納入国がEU内で、ハードウェア製品がEU内に移動された場合、通知は必要ではありません。ただし、お客様の希望により、保証サービスの提供を円滑にするために**Hardware Product Relocation Form**を提出することができます。移動されたハードウェア製品は、ハードウェア製品が移動された国において保証サービスを受けることができます。

## 保証サービス提供に使用されるツール

保証の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製品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）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（保証サービス及び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、事前及び事後に保証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、製品及びサービス提供を改善するために、オラクルによりツール・データが使用される場合があります。

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保証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。

保証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、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](#)対応のオラクルのハードウェア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、[Service Request](#) が自動的に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、保証サービスのセキュリティについて真剣に取り組んでいます。保証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、保証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。

### **Oracle Hardware Limited Warranty が適用されない範囲**

オラクルは、上述以外のハードウェア製品、オペレーティング・システム又は組込ソフトウェアに対する

いかなる保証も提供しません。オラクルが個別のライセンス契約に基づき使用権許諾（ライセンス）したソフトウェアについては、お客様のソフトウェア・ライセンス契約に記載されている特定の保証を受けることができます。

オラクルは、いかなるハードウェア製品に対しても、エラーや中断がなく稼働することを保証しません。

以下の場合に該当するハードウェア製品、オペレーティング・システム、組込ソフトウェア又はメディアについては、保証が適用されないものとします。(i) オラクルの書面による同意なしに、変更、改変、又は改造などが加えられた場合（ハードウェア製品上のオラクル／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) 本保証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に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、間接的に関わらず、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。

本保証は、ハードウェア製品又はメディアの通常の消耗には適用されません。Oracle Hardware Warranty は、ハードウェア製品の当初購入者、又は、当初のリース購入者にのみ適用され、ハードウェア製品の所有権を移転した場合には保証は移転後の所有者には無効となります。Oracle Hardware Warranty は、頭に「Y」の記号のついた製品には適用されません。頭に「Y」の記号のついた製品については、[こちら](#)をご参照ください。

お客様のハードウェア製品にリモート・サポート機能が含まれている場合、お客様が保証期間中にその機能を利用しなかったり、利用できないようにすると、オラクルがお客様の保証サービスのリクエストに対応する能力に悪影響を与える場合があります。

オラクルが保証サービスを実施する義務は、お客様が本 Oracle Hardware Warranty に規定されたお客様の義務を履行していることが前提となります。お客様が自己の義務を履行していない場合、サービスのすべてが提供されないか、保証サービスの提供が遅れる可能性があります。

## 第三者の製品

以下に概説されているハードウェアの保証に関する事項により、お客様又はお客様の担当者（オラクルが指定した場合を除きます）がオラクル製品以外の製品をハードウェア製品にインストールすることはお控え下さい。

オラクルは、ハードウェア製品にインストールされた又は取り付けられた、いかなる第三者の製品についても保証を行いません。また、ハードウェア製品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、ハードウェアの保証は、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製品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保証サービス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。ハードウェア製品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製品にインストールされていなかったか、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、**Oracle Hardware Warranty** の条件に基づき対応されます。ただし、オラクルが第三者の製品を取り外した場合は、別途料金を申し受けます。

## 制限

いずれの当事者も、本保証に関連して又は本保証から生じる間接損害、付随的損害、特別損害、懲罰的損害、又は、利益、売上、データ、又はデータの使用機会の喪失について、それらが契約上の責任によるものであるか、不法行為によるものであるか、又はその他のいかなる法律原因によるものであるかを問わず、何ら責任を負わないものとします。

保証の違反に対するお客様の唯一の救済措置及びオラクルの責任のすべては以下の通りです。

(A) 欠陥のある製品の修理、又はオラクルの裁量及び費用負担による交換、又は、

(B) そのような修理又は交換が合理的に実現できない場合には、お客様が欠陥のある製品に対して支払った料金、及び欠陥のある製品に対して前払いで支払ったテクニカル・サポート料金の未使用分の払い戻し。法律で禁じられていない範囲で、これらの保証が唯一のものであり、商品性及び特定目的への適合性についての保証や条件を含め、上述の項目に関してその他の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切ないものとします。

本 Oracle Hardware Warranty は、消費者その他購入者が有するお客様の法的権利に何ら影響をおよぼすものではなく、当該法的権利は、契約により放棄又は制限されるものではありません。本保証の条項は、お客様に特定の法的権利を付与するものであり、お客様はまた、州、国、及び司法管轄により異なるその他の権利を有しています。

## 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)