

# Oracle Software as a Service サポート・ポリシー

発効日：2011年6月10日

## 概要

本Oracle Software as a Service（以下「SaaS」といいます）サポート・ポリシーは、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）に基づきお客様が取得するSaaS提供の一環としてオラクルが提供するサポートに適用されます。SaaSサポートは、Oracle SaaS契約を含む注文書の条件に基づきます。お客様の注文書において参照されているSaaSサービス・ポリシーには、お客様が注文し購入したSaaS提供に特有の、オラクルが提供するサポートについて、さらに詳しく記載されている場合があります。

SaaSサポートには、お客様の注文書においてSaaSの一環としてオラクルから明示されていないサービス提供又はプログラムに対するサービスは一切含まれません。お客様は、オラクルの他のいかなるサポート・サービスの提供によっても、SaaSの提供に対するサポートを受けることはできません。

本SaaSサポート・ポリシーにおいて、「お客様」とは、SaaSをオラクル又はオラクルの正規販売店に注文した個人又は法人をいいます。

SaaSサポートはオラクルの個人情報保護基本方針/情報保護基本方針/プライバシー・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/corporate/privacy2-150700-ja.html>) に従って提供されます。

本SaaS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、SaaS提供の料金が既に支払われた期間中に提供されるSaaSサポートのレベルについて、実質的な低下を生じさせるものではありません。

## サポート条項

### SaaS料金

お客様の注文書に基づいたSaaSの提供についてお客様が支払う料金には、本SaaSサポート・ポリシーに記載されるSaaSサポートが含まれます。SaaS提供の一環として提供されるサポートについて、別途お客様が料金を請求されることはありません。

### サポート期間

SaaSサポートは、お客様の注文書に記載の発効日をもって有効とし、当該注文書に基づくSaaS提供の満了又は終了時に終了します（以下「サポート期間」といいます）。オラクルは、サポート期間終了後は、SaaSサポートを提供する義務を負いません。

### 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、SaaSプログラムのサポートにおいてお客様とオラクル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SaaS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なければなりません。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、オラクル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薦めする場合があります。

## SaaSプログラムの更新版

「更新版」とは、オラクルが追加の料金なしに、SaaS契約をしているお客様に対して一般に供しているSaaSプログラムの後継リリースをいいます。SaaSプログラムの更新版には、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、サービス又はプログラムも含まれません。SaaSのサポートの一環として、オラクルは、SaaSプログラムの更新版を、サポート期間中、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）に提供します。オラクルは、将来のサービスやプログラム、機能の開発の義務を負うものではありません。SaaSプログラムの更新版が本SaaSサポート・ポリシーに基づきお客様に提供可能となった場合、その更新版は、当該SaaSプログラムの旧バージョンを置き換えるものとします。

## First Line Support と Second Line Support

お客様は、SaaS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) SaaS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) SaaS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) SaaSプログラムの問題又は不具合の診断、及び(iv) SaaS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。

お客様は、商業的に合理的な努力の結果、SaaS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、“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。

Second Line Supportは、(i) SaaS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SaaSプログラムの機能がすべての主要な点において発揮されるよう、SaaS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、本SaaSサポート・ポリシーで記載している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。

## オラクルSaaSサポート

Oracle SaaSサポートは、以下の内容を含みます。

- 上述のSecond Line Support
- 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)
- 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に対するアクセス（1日24時間、週7日のWebベースのカスタマ・サポート・システム）（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）
- 通常の営業時間内の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

## カスタマ・サポート・システム

My Oracle Supportは、SaaSサポート用のオラクルのカスタマ・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のみに限られます。My Oracle Supportへのアクセスは、お客様の注文書に基づきお客様が取得するオラクルのSaaS提供に含まれます。

## SaaSサポートのSECURITY PRACTICES

オラクルは、SaaS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。オラクルは、SaaSサポートを提供するにあたり、お客様の注文書のSaaSサービス・ポリシーで参照されているOracle SaaS Security Practicesを遵守します。

### 重要度の定義

SaaS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。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SaaS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の技術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。

オラクルは、重要度1の技術問い合わせについて、1時間以内に応答するよう合理的な努力をします。オラクルは、重要度1の技術問い合わせが解決するまで、又は有用な進展が見られる限り、1日24時間、週7日の体制で対応します。データ収集、テスト、及びパッチ（修正プログラム）の適用を支援して頂くため、お客様も1日24時間、週7日の体制において、オンサイト又はポケットベルによりオラクルと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、SaaSプログラムの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。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

SaaSプログラムに関して、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、そのプログラム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。

### 技術問い合わせに関する重要度

**初期の重要度** – オラクルは、技術問い合わせを受け付けた時点で、上述の重要度の定義に基づき当該技術問い合わせ初期の重要度を記録します。技術問い合わせを受け付けた場合、オラクルは、まず、当該技術問い合わせを発生させた不具合を解決することに焦点を当てます。技術問い合わせの重要度は、以下のとおり調整される場合があります。

**重要度の引き下げ** – 技術問い合わせのプロセス中に、不具合の重大性が、SaaSプログラムの本番稼働（production operation）に対する現在の影響度に基づき現在割り当てられている重要度よりも低くなった場合、重要度は、現在の影響度を最も適切に反映する重要度へ引き下げられます。

**重要度の引き上げ** – 技術問い合わせのプロセス中に、SaaSプログラムの本番稼働に対する現在の影響度に基づき現在割り当てられている重要度よりも高い重要度を不具合に割り当てる必要が生じた場合、重要度は、現在の影響度を最も適切に反映する重要度へ引き上げられます。お客様は、高い重要度の割り当てを要請するに際して、不具合がサービスの本番稼働に及ぼす影響度が上がったことを証明できる十分な情報をオラクルに提供して頂く必要があります。

**重要度の定義の遵守** – お客様は、重要度の設定及び調整が、SaaSプログラムの本番稼働に対する現在の影響度に基づいて正確であることを確実にするものとします。お客様は、お客様による重要度の設定の誤用又は誤設定に起因してパフォーマンス基準が満たされなかったことについて、オラクルは責任を負わないことに同意します。

## 技術問い合わせのエスカレーション

お客様が、SaaSに関する技術問い合わせへの対応において質の高い若しくは時宜を得た支援を受けなかった、又は、重要なサポートに関連するビジネス上の問題をオラクルのマネジメント層に至急報告する必要があると真摯に考える場合、お客様の技術連絡先の方は、オラクルに連絡し、当該技術問い合わせのエスカレーションを要請することにより、当該技術問い合わせをエスカレーションすることができます。お客様が、報告済みの不具合によるビジネス上の影響度の変更を希望し、かつMy Oracle Supportに別段の指定がある場合には、エスカレーション・プロセスは利用しないものとします。

エスカレーションされる技術問い合わせについて、オラクルのサポート・アナリストは、お客様によるエスカレーションの管理を担当するオラクルの技術問い合わせのエスカレーション・マネージャーをその技術問い合わせに取り組みさせます。オラクルの技術問い合わせエスカレーション・マネージャーは、お客様と協力して、アクション・プランを策定し、適切なオラクルのリソースを配分します。技術問い合わせを発生させた不具合が未解決のままになっている場合、お客様は、技術問い合わせ内容をレビューし、要求に応じてそれをオラクル内の次のレベルにエスカレーションするよう要請するために、オラクルの技術問い合わせエスカレーション・マネージャーに連絡することができます。エスカレーションされた技術問い合わせの解決を容易にするために、お客様は、当該技術問い合わせがエスカレーションされたオラクル内のレベルと同じレベルの連絡先をお客様の組織内に設置する必要があります。

## 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)