

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー

発効日:2012年5月18日

概要

本Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーは、別途記載がない限り、全てのオラクル・ソフトウェア製品に適用されます。

「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。

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、本Oracle Softwareテクニカル・サポート・ポリシー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、及びオペレーティング・システム構成で、変更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。

Phase Forward 以外の全てのオラクル・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・サポート・システムにて入手可能です。Phase Forward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書面にてお客様に提供されます。

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Oracle Softwareテクニカル・サポート・ポリシーは、旧PeopleSoftの契約書では“Software Support Services Terms and Conditions”、旧Siebelの契約書では“Maintenance Services Policy”、旧Hyperionの契約書では“Standard Maintenance Program”、旧Agileの契約書では“product support policy”、旧BEAの契約書では“Support Services”policies、旧Haleyの契約書では“Support Maintenance Agreement”、旧mValentの契約書では“Maintenance and Technical Support Agreement”、旧AmberPointの契約書では“Maintenance and Support Schedule 2.0.”、旧Phase Forward の契約書では“Phase Forward Licensee Support Services Policy”として同様に参照されていた場合があります。

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 Softwareテクニカル・サポート・ポリシーと前バージョンのOracle Softwareテクニカル・サポート・ポリシーの比較は、[「変更履歴」](#)を参照してください。

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、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。

ライセンス・セット

<2009年6月1日以降にライセンスを購入する場合>

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（例：Oracle Database Enterprise EditionとEnterprise Edition Options；PurchasingとPurchasing Options

等)、Enterprise Manager製品(例: Oracle Database Enterprise EditionとDiagnostics Pack等)、又はself-service module(例: Human ResourcesとSelf-Service Human Resources等)を含みます)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。

Oracle Partner Network又はOracle Technology Networkを通じて許諾されるDevelopment Licenses及びDemonstration Licensesには、ライセンス・セットの定義は適用されません。Crystal Ballプログラムにおけるライセンス・セットは、単一のご注文の中に含まれる同一のプログラムのライセンスをいいます。

(*) 「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。

- Database Enterprise Edition、 Database Standard Edition、 Standard Edition One、 Database Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition、 Internet Application Server Standard Edition、 Internet Application Server Standard Edition One
- WebLogic Server Enterprise Edition、 WebLogic Server Standard Edition、 WebLogic Suite、 Web Tier

補足説明: お客様がオラクルのパートナー(正規販売店)であり、エンド・ユーザーに1次サポート(Embedded Software License (“ESL”)、Application Specific Full Use (“ASFU”)、又はその他の正規の1次サポート)を提供する場合、ライセンス・セットは ESL Distribution Agreement (Embedded付則)、ASFU Distribution Agreement (ASFU付則)、又はお客様とオラクルのその他のDistribution Agreementに基づいて組み込まれた又はApplication Packageに含まれた、エンド・ユーザーのプログラムの全てのライセンスにより構成されます。エンド・ユーザーが、パートナー(正規販売店)であるお客様から直接サポートを受けているフルユースのライセンスも保持している場合、そのフルユースのライセンスについても、ASFU又はESLのライセンスと同じレベルでサポート契約が締結されていなければなりません。オラクルがエンド・ユーザーの全てのASFU及びフルユースのライセンスに対して1次サポートを提供している場合、ASFU及びフルユースのライセンスは同じレベルでサポートが締結されていなければなりません。ただし、オラクルがエンド・ユーザーのフルユースのライセンスに対して1次サポートを提供し、パートナー(正規販売店)であるお客様がASFU及び/又はESLのライセンスに対して1次サポートを提供している場合は、それらのASFU及び/又はESLのライセンスはオラクルの「サポート・レベルの一致」の規定において同じ1つのライセンス・セットとは見なされません。

<2009年5月31日までにライセンスを購入した場合>

データベース製品、及びデータベース関連製品の1つのライセンス・セットは、1つのシステム(*)上で使用され、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（ただし、そのオプション（例：Oracle Database Enterprise Editionとそのオプション等）、又は、同一のソースコードを共有しているプログラムを含みます（**））。

また、Enterprise Managerや一部のオプション製品等で、他のシステムを管理するような場合は、その管理対象となるシステムも同一ライセンス・セットとみなします。

(*) 「一つのシステム」とは、以下のいずれかにあてはまる場合をいいます。

- 単一の業務アプリケーションで構築された場合
- 複数の業務アプリケーションが1台のコンピュータ上で構築された場合
- 複数の業務アプリケーションがデータを共有している場合

(**) 「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。

- Database Enterprise Edition、Database Standard Edition、Standard Edition One、Database Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition、Internet Application Server Standard Edition、Internet Application Server Standard Edition One
- WebLogic Server Enterprise Edition、WebLogic Server Standard Edition、WebLogic Suite、Web Tier

Applications製品の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（ただし、そのオプション（例：PurchasingとPurchasing Options等）又はself-service module（例：Human ResourcesとSelf-Service Human Resources等）を含みます）。

（Applications製品に関しては、上述の1つのシステム（*）上で使用されるかどうかは、ライセンス・セットの定義には関係ありません）

Oracle Partner Network又はOracle Technology Networkを通じて許諾されるDevelopment Licenses及びDemonstration Licensesには、ライセンス・セットの定義は適用されません。

Crystal Ballプログラムにおけるライセンス・セットは、単一のご注文の中に含まれる同一のプログラムのライセンスをいいます。

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。

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、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。

Custom Application Bundles

テクニカル・サポートは、1つのCustom Application Bundle内に含まれる単一のプログラム・モジュール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。

Software Update License & Supportの注文に伴い、OSS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。

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。

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」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「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（以下の注記に定める場合を除きます）、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)。以下の注記に定める場合を除き、テクニカル・サポート料金に加えて、Extended Support料金が、Extended Support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、お客様が該当のプログラム・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できます（提供可能な場合）。

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）を参照してください。

Lifetime Support Policy対象の（又は将来対象となる予定の）特定のFusion Middlewareプログラムについては、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware”](#)（PDF）を参照してください。

Lifetime Support Policy対象の（又は将来対象となる予定の）特定のApplicationsプログラムについては、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Applications”](#)（PDF）を参照してください。

Lifetime Support Policy対象の（又は将来対象となる予定の）特定のRetail Applicationsプログラムについては、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications”](#)（PDF）を参照してください。

Lifetime Support Policy対象の（又は将来対象となる予定の）特定のSun Software及びオペレーティング・システム製品については、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products”](#)（PDF）を参照してください。

Lifetime Support Policy対象の（又は将来対象となる予定の）特定のOracle Linuxプログラム・リリースについては、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM”](#)（PDF）を参照してください。

（注記）

1. PeopleSoftアプリケーション・プログラムのリリースに関連して提供されたオラクルのPeopleToolsプログラムに関しては、当該アプリケーション・プログラムのリリースがサポートされている限りサポートされます。PeopleToolsのマイナー・リリースに対するパッチ及びプラットフォームの認証は、次のマイナー・リリースが正式出荷された後12か月間、又は、オラクルが将来のリリースを終了する旨アナウンスしてから12か月間提供されます。PeopleToolsのマイナー・リリースに対するCritical Patch Updateは、次のマイナー・リリースが正式出荷された後24か月間提供される場合があります。

PeopleSoftアプリケーション・プログラムのリリースに対してPremier Support又はExtended Support（提供される場合）を受け続けるためには、お客様はPeopleToolsのマイナー・リリースを適用しなければなりません。第三者の製品のベンダーがサポートを提供している場合は、当該第三者のテクノロジーや製品のバージョンを最新の状態にするため、お客様は、PeopleToolsのマイナー・リリースによる更新を求められる場合があります。

PeopleSoftアプリケーションのサポート（パッチ（修正プログラム）、バンドル、メンテナンス・パックが含まれますが、これらに限定されるものではありません）には、PeopleToolsの最新バージョンへのアップグレードを求められる場合があります。

オラクルは、PeopleToolsプログラム・リリースに含まれる第三者の製品に変更を加える権利を留保します。当該変更には以下が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

(i) 第三者の製品の最新バージョンへの更新、(ii) 第三者の製品のパッケージ及び販売方法の変更、(iii) 1つ又はそれ以上の第三者の製品の交換又は修正。

2. Extended Support :

- (a) 以下のプラットフォームにおける Oracle9i Database Release 9.2 に対してサポートを契約しているお客様は、2010年8月から2012年7月の間、Extended Support が提供可能です。ただし、この間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Update は提供されません。

Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit). IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bit), IBM z/OS on System z, IBM Linux on System z

(b) 次の表に記載される Oracle Database プログラム・リリースに対してサポートを締結しているお客様は、該当の期間に対して Extended Support 料金が免除されます。以下に別途記載がない限り、お客様は、後述の テクニカル・サポート・レベルに記載する当該期間において、Extended Support を受けることができます。

プログラム・リリース	Extended Support料金免除の期間
Oracle Database 10gR2	*以下参照
Oracle Database 11gR2	February 2015 – January 2016

*Oracle Database 10gR2には以下が適用されます：

プラットフォーム	
Fujitsu BS2000	Fujitsu BS2000上で稼働するOracle Database 10gR2 に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金が3年間免除されます。Extended Support料金は、2010年8月から2013年7月の間免除されます。
HP OpenVMS	ItaniumのHP OpenVMS上で稼働するOracle Database 10gR2に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金が3年間免除されます。Extended Support料金は、2010年8月から2013年7月の間免除されます。2013年8月から2017年7月の間、Extended Supportは、その時点で有効なExtended Support料金で継続して提供可能です。ただし、この間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updateは提供されません。
IBM Linux on POWER Systems	POWER SystemsのIBM Linux上で稼働するOracle Database 10gR2に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金が3年間免除されます。Extended Support料金は、2010年8月から2013年7月の間免除されます。2013年8月から2015年7月の間、Extended Supportは、その時点で有効なExtended Support料金で継続して提供可能です。ただし、この間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updateは提供されません。
IBM Linux on System Z	System ZのIBM Linux上で稼働するOracle Database

	<p>10gR2に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金免除の期間が1年延長されました。Extended Support料金は、2010年8月から2012年7月の間免除されます。</p>
IBM z/OS	<p>IBM z/OS上で稼働するOracle Database 10gR2 に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金免除の期間が1年間延長されました。Extended Support料金は、2010年8月から2012年7月まで免除されます。2012年8月から2013年7月の間、Extended Supportは、その時点で有効なExtended Support料金で提供可能です。2013年7月以降、Extended Supportは、その時点で有効なExtended Support料金で継続して提供可能です。ただし、パッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updateは提供されません。</p>
Linux Itanium及びWindows Itanium	<p>Linux Itanium及びWindows Itaniumのプラットフォーム上で稼働するOracle Database 10gR2 に対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金が3年間免除されます。Extended Support料金は、2010年8月から2013年7月の間免除されます。2013年8月から2015年12月の間、Extended Supportは、その時点で有効なExtended Support料金で継続して提供可能です。ただし、この間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updateは提供されません。</p>

(c) 以下は、Itanium-2プロセッサベースのプラットフォームにおけるHP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働する特定のプログラム・リリースに適用されます。

Oracle プログラム・リリース	
Oracle Database 10gR2	<p>Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するOracle Database 10gR2に対してサポートを契約しているお客様は、2015年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2013年8月から</p>

	2015年12月までの間のパッチ(修正プログラム)提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。
Oracle Database 11gR1	Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するOracle Database 11gR1に対してサポートを契約しているお客様は、2015年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2015年9月から2015年12月までの間のパッチ(修正プログラム)提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。
Oracle Database 11gR2	Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するOracle Database 11gR2に対してサポートを契約しているお客様は、2020年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2018年2月から2020年12月までの間のパッチ(修正プログラム)提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。
WebLogic Server 9.2	Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するWebLogic Server 9.2に対してサポートを契約しているお客様は、2015年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2013年12月から2015年12月までの間のパッチ(修正プログラム)提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。
WebLogic Server 11gR1 (10.3x-Terminal Release)	Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するWebLogic Server 11gR1 (10.3.x - Terminal Release) に対してサポートを契約しているお客様は、2020年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2017年7月から2020年12月までの間のパッチ(修正プログラム)提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。

Tuxedo 9.1	Itanium-2プロセッサベースのプラットフォーム、かつ、HP-UXの認証されたOSバージョン上で稼働するTuxedo 9.1に対してサポートを契約しているお客様は、2015年12月までその時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。2014年7月から2015年12月までの間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。
------------	---

(d) Oracle e-Business Suite に対してサポートを契約しているお客様は、該当のプログラム・リリース及び定められた期間に対して、Extended Support料金が免除されます。

プログラム・リリース	Extended Support料金免除の期間
Oracle e-Business Suite 11i10	December 2010—November 2013
Oracle e-Business Suite 12.0	February 2012—January 2015
Oracle e-Business Suite 12.1	June 2014—May 2015

(e) Enterprise Manager Grid Control 10gR5（10.2.0.5）のリリースに対してサポートを契約しているお客様は、Extended Support料金が1年間免除されます。Extended Support料金は、2011年12月から2012年11月の間免除されます。

(f) PeopleSoft Enterprise 9.0に対するExtended Supportの1年目は、Extended Support料金が免除されます。

(g) Oracle Application Server 10gR2、Oracle Developer Suite 10gR2又はOracle Single Sign-On 10gR3に対してサポートを契約しているお客様は、2012年1月から2012年12月の間、その時点で有効なExtended Support料金でExtended Supportが提供可能です。ただし、この間のパッチ（修正プログラム）提供は、重要度1に対してのみに限られます。Critical Patch Updatesは提供されません。Extended Supportは、Oracle InterConnect 10gR2には提供されません。

3. Lustre1.8に対するPremier Supportは、2012年6月まで提供されます。

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、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーに明記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・ポリシーの条件が適用されます。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になります。ただし、後述の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へのアクセスもオラクルに提供しないでください。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薦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製品、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。

Hyperion及びAgile特有のサポート条項

Hyperion又はAgileの基本契約に基づいた注文については、お客様が注文したテクニカル・サポート・サービスに関して以下の条項が適用されます。

(保証・免責・唯一の救済措置)

オラクルは、対象サービスが業界の標準に沿う専門的手法で提供されることを保証します。お客様は、保証を満たさない不十分ないかなるテクニカル・サポート・サービスについても、当該テクニカル・サポート・サービスの実施から90日以内にオラクルに通知しなければなりません。

上記保証義務違反が発生した場合のオラクルのお客様に対する唯一の救済措置及び責任は、テクニカル・サポート・サービスのうち保証を満たさない不十分な部分についての再履行に限定されます。但し、オラクルが商業的に合理的な方法で保証義務違反を実質的に是正できない場合は、お客様は当該テクニカル・サポート・サービスを終了させ、当該保証を満たさない不十分な部分につきオラクルに支払い済みの対価の返還を受けることができます。

法律の許す範囲で本項目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、本項目以外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。

(責任の制限)

いずれの当事者も、間接損害、付随的損害、特別損害、懲罰的損害又は結果的損害について、あるいは、逸失利益、売上の喪失、データ又はデータの使用機会の喪失について、何ら責任を負わないものとします。注文により生じる、あるいは関連する損害に対するオラクルの賠償責任は、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、注文に基づいてお客様がオラクルに支払った金額を上限とし、また当該損害が保証を満たさない不十分なテクニカル・サポート・サービスから生じた場合には、オラクルの賠償責任は、損害の原因である保証を満たさない不十分なテクニカル・サポート・サービスに対してお客様が支払った金額を上限とします。

また、Hyperionの基本契約に基づいた注文については、お客様が注文したテクニカル・サポート・サービスに関して以下の条項が適用されます。

(機密保持)

注文によりお客様及びオラクル（以下「両当事者」といいます）は相互に機密である情報（以下「機密情報」といいます）を入手する場合があります。両当事者は、注文上の義務を履行するうえで必要となる情報のみを開示することに合意します。機密情報は、注文の条件、価格、並びに開示の時点で機密である旨明示された全ての情報に限定されます。

各当事者の機密情報には、次の各号の情報は含まれないものとします。(a) 他方当事者の行為又は不作為 (act of omission) によらずに公知であるか又は公知となった情報、(b) 開示前に他方当事者が開示側当事者から直接間接を問わず受領せずに適法に占有していた情報、(c) 他方当事者が第三者から開示について制限を受けることなく適法に開示を受けた情報、(d) 他方当事者が独自に開発した情報。

各当事者は、開示された日から3年間、相手方の機密情報を機密として保持することに同意します。また、各当事者は、機密情報の漏洩を防ぐ義務を負う従業員又は委託要員に対してのみ、機密情報を開示することに同意します。本項目は、各当事者が、注文により生じた又は注文に関連した法的な手続きにおいて、注文の条件及び価格を開示すること、あるいは法律に基づき政府機関又は地方自治体に機密情報を開示することを制限するものではありません。

Development Licenses、Demonstration Licenses、及びエンド・ユーザーのライセンスに対するテクニカル・サポート

Development Licenses及び／又はDemonstration Licensesに対するテクニカル・サポートは、Oracle Partner Networkのメンバーシップを通じて提供されます。パートナー（正規販売店）がエンド・ユーザーに使用権許諾されているプログラム（本項目において、以下、「当該プログラム」といいます）に対するテクニカル・サポートをエンド・ユーザーに提供するにあたり、Development Licenses及び／又はDemonstration Licensesに対して受けるテクニカル・サポートに加えて、エンド・ユーザーにサポートを提供する限り、パートナー（正規販売店）は当該プログラムのテクニカル・サポートをオラクルから購入し、それを継続的に維持しなければなりません。

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）

オラクル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
- ・ 税制改正、法改正への対応（国及び／又はプログラムにより異なる場合があります）
- ・ アップグレード用スクリプト
- ・ 第三者の最新の製品／バージョンに対しての認証
- ・ 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*
- ・ 別途記載がない限り、My Oracle 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
- ・ MySQL Classic Edition Annual Subscription、MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription、MySQL Enterprise Edition Annual Subscription又はMySQL Standard Edition Annual Subscription（“MySQL Subscription”）の使用許諾を受けているお客様は、MySQL Community Edition*のSoftware Update License & Support（SULS）も受けることができます。ただし、MySQL Community Editionに対するSULSには、いかなる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・アラート及びCritical Patch Updateの提供も含まれません。MySQL Community Editionは、必ずしもMySQL Subscriptionに含まれるプログラムの全ての機能を含まない場合があります。（*Community Editionは、GPLライセンス（General Public License）に基づいて使用許諾されたMySQLをいいます。）
- ・ Oracle VM VirtualBox Enterpriseに関しては、Software Update License & Support（SULS）は、特定されたプラットフォーム（[こちら](#)を参照してください）に限定されます。SULSは、Oracle VM VirtualBox EnterpriseのExperimental Featuresとして記載される機能に対しては提供されません。該当の機能はOracle VM VirtualBox User Manual（[こちら](#)を参照してください）に記載されています。

* 対応言語や時間等に関しては[こちら](#)を参照してください（以下、特別の記載がない限り、本項目中の技術問い合わせに対する支援に共通）。

Database Firewall and Database Firewall Management Serverプログラムに対するSoftware Update License & Supportは以下の内容を含みます。

- ・ 上述のSoftware Update License & Support（但し、Oracle Linuxに対する特定のパッチ（修正プログラム）については後述の注記1に従う）
- ・ 1日24時間、週7日の、Oracle Unbreakable Linux Networkへのアクセス
- ・ ハードウェアの認証²
- ・ Oracle Linux 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 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

(注記)

1. 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プログラムを提供します。
2. ハードウェアの認証は、Oracle Linux プログラムが正式に出荷が開始された日から初めの6年間に対して提供されます。その6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うものではありません。

Phase Forwardプログラムに関しては、限定されたSoftware Update License & Supportが提供されます。限定されたSoftware Update License & Support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
- ・ 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）の技術問い合わせに対する支援
- ・ 以下のリンクにて明記されている方法により技術問い合わせの登録が可能です。
<http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.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・サービス

Oracle Financial Services Software (“OFSS”)のプロダクト・ラインに対するSoftware Update License & Supportは、OFSS Technical Support Policies (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> にて入手可能です)に従って提供されます。

Extended Support

Premier Support満了後に特定のオラクルのプログラム・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（別途明記されているOracle Linux及びJava SEプログラム・リリースを除きます）。

- ・ 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
- ・ 税制改正、法改正への対応（国及び／又はプログラムにより異なる場合があります）
- ・ アップグレード用スクリプト
- ・ 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

Extended Supportには以下は含まれません。

- ・ 第三者の最新の製品／バージョンに対するの認証

Oracle Linux

Oracle Linuxについては、Extended Supportは提供されません。

Java SE

Extended SupportフェーズのJava SEプログラム・リリースには、以下の限定された後述のJava SE Supportが提供されます。

- ・ バグ修正、セキュリティ修正、及びマイナー・アップデート
- ・ アップグレード用ツール

- ・ 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（別途明記されているOracle Linux及びJava SEプログラム・リリースを除きます）。

- ・ (i) Premier 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、(ii) Extended Supportを購入し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。Extended Supportを契約していないがSustaining Supportを購入したお客様に対しては、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。
- ・ Premier Support期間中に作成された、税制改正・法改正への対応版（国及び／又はプログラムにより異なる場合があります）
- ・ Premier Support期間中に作成された、アップグレード用スクリプト
- ・ 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）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update
- ・ 新規の、税制改正、法改正への対応
- ・ 新規のアップグレード用スクリプト
- ・ 第三者の最新の製品／バージョンに対しての認証

- ・ 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時間体制及び対応のガイドラインによる対応
- ・ 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

Oracle Linux

Sustaining SupportフェーズのOracle Linux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。

- ・ My Oracle 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）
- ・ 1日24時間、週7日の、Oracle Unbreakable Linux Networkへのアクセス
- ・ Premier 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）、及びセキュリティ・アラート

Oracle Linuxプログラム・リリースに対する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）及びセキュリティ・アラート

Java SE

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

- ・ (i) Premier Support期間中に作成されたマイナー・アップデート、バグ修正及びセキュリティ修正、(ii) Extended Supportを購入し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）。Java SE Extended Supportを契約していないJava SE Sustaining Supportを購入したお客様に対しては、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。
- ・ Premier Support期間中に作成されたアップグレード用ツール
- ・ 商業的に合理的な範囲において1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- ・ My Oracle 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

Java SEプログラム・リリースに対するSustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の、マイナー・アップデート、バグ修正及びセキュリティ修正
- ・ 新規のアップグレード用ツール
- ・ 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
- ・ 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。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。

Priority Service

Priority Serviceは、Premier Support、Extended Support、又はSustaining Support対象のプログラム・リリース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。

お客様が、Priority Serviceを購入する場合、Priority Serviceが購入されたライセンス・セット内の全てのライセンスに対して現在のSoftware Update License & Support契約を維持する必要があります。お客様がSoftware Update License & Supportを維持し、かつ対象となるライセンス・セットに対するPriority Serviceの購入を希望する場合には、対象となるライセンスは最新の価格体系に移行する必要はありません。

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（Software Update

License & Support 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。

Priority Serviceは前述の再契約のための料金の対象外です。また、Priority Serviceはプログラムの全てに対して提供可能なわけではありません。詳しくは製品サポートを契約のオラクル又はオラクル正規販売店までお問い合わせ下さい。

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Supportは、以下のプログラムに対して提供されます：Sun NetBeans、Oracle Enterprise Pack for Eclipse、2005年10月31日以降Oracle Technology Network Japan (OTN-J) からダウンロード開始となったOracle JDeveloper。Oracle Java Development Tools Support を購入した場合、上記を含む全てのプログラムのサポートが提供されます。Oracle Java Development Tools Supportは以下の内容を含みます。

- パッチ及び修正プログラムへのアクセス
- 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・サービス

Oracle Java Development Tools Supportには新規プログラム・リリースに対する更新版は含まれません。

Oracle Solaris Development Tools Support

Oracle Solaris Development Tools Supportは、以下のプログラムに対して提供されます：Oracle Solaris Studio 及びOracle Solaris Studio Express。Oracle Solaris Development Tools Support を購入した場合、上記を含む全てのプログラムのサポートが提供されます。Oracle Solaris Development Tools Supportは以下の内容を含みます。

- パッチ及び修正プログラムへのアクセス
- 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・サービス

Oracle Solaris Development Tools Supportには新規プログラム・リリースに対する更新版、又は、Oracle Solarisの更新版・パッチ（修正プログラム）へのアクセスは含まれません。

Java SE Support

Java SE Supportは、Java SEプログラム・リリースに対して提供されます。Java SE Supportは以下の内容を含みます。

- ・ バグ修正、セキュリティ修正、及びマイナー・アップデート
- ・ アップグレード用ツール
- ・ 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

上述のサービスは、お客様が別途入手したJava SEプログラム・リリースのライセンスに対するJava SE Supportを購入した場合の内容となります。上述のサービスの一部として受けることができる、バグ修正、セキュリティ修正、及びマイナー・アップデートは、Java SEプログラムのダウンロード及び／又はインストールする際にお客様が同意した該当するライセンス契約の条件に基づいて提供されます。

Lustre Support

Lustre Supportは、Lustre 1.6及び1.8を購入したお客様に提供されます。Lustre Supportは以下の内容を含みます。

- ・ パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及びプログラムの更新版
- ・ 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）

Lustre Supportには以下のサービスは含まれません。

- ・ その他のLustre プログラム・リリースに対する更新版

Oracle Linux サポート・サービス

お客様がオラクル・プログラムを使用されているか否かに関わらず、Oracle Linux サポート・サービスを提供します。ご利用可能なサービスに関する詳細情報については、Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) を参照してください。

Oracle VM サポート・サービス

お客様がオラクル・プログラムを使用されているか否かに関わらず、Oracle VM サポート・サービスを提供します。ご利用可能なサービスに関する詳細情報については、Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) を参照してください。

Exadata Premier Support

Exadata Premier Support (Oracle Storage Server Software 及び Oracle Linux のみが対象) の更新に関する詳細情報については、Exadata テクニカル・サポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) を参照してください。

Sun Software テクニカル・サポート・サービス

オラクルは、限定された期間、特定の旧 Sun Microsystems の Software テクニカル・サポートを提供します。当該テクニカル・サポートは、Sun Software Technical Support Policies に従って提供されます。詳細は <http://www.sun.com/servicelist/> にて参照してください。

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、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。当該 Terms of Use は変更される場合があり、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。

以下のオラクルのプログラムは、現在 My Oracle Support ではサポートされていません。

Phase Forward プログラム

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Networkへのアクセスは、Database Firewall and Database Firewall Management ServerプログラムのSoftware Update License & Support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（例えば、Oracle Web Conferencing））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、Oracle Configuration Manager））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（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。

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GPL）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。

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の情報は、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オラクル・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。

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。

以下に別途記載されている場合を除き、サポートが締結されている全てのオラクル・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、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・年末年始を除きます)