

## Oracle Fixed Scope サービス定義

「お客様」とは、日本オラクルまたは日本オラクルの正規販売代理店から Advanced Customer Services を購入した個人または法人をいいます。

日本オラクルは予告なくサービス定義の内容を変更する場合がありますが、契約有効期間中はサービス定義の内容の変更が対象サービスのサービス水準の実質的な縮減には繋がないものとします。

本 Oracle Fixed Scope サービス定義（以下「サービス定義」といいます）は、日本オラクルが現在提供可能な全てのサービスコンポーネント一覧を記載したものですので、契約対象以外のサービスコンポーネントも記載されています。契約対象のサービスコンポーネントについては、契約書および FIXED PRICE SERVICE 別紙第 1 項「サービス内容」をご参照下さい。

Advanced Customer Services は、日本オラクルの Service Delivery Manager、Service Delivery Engineer、Application Expert Services Specialist、または Technical Account Manager により提供されます。

また、本サービス定義の最新版は以下の URL において閲覧できます。

[http://www.oracle.com/lang/jp/support/advanced-customer-services/doc/fixed\\_scope\\_services\\_definitions.pdf](http://www.oracle.com/lang/jp/support/advanced-customer-services/doc/fixed_scope_services_definitions.pdf)

### サービス定義一覧

#### Annual Enterprise Solution Management

Annual Enterprise Solution Management では、日本オラクルはテクニカルアカウントマネージャー(TAM)をお客様に配置します。TAM はお客様の IT 担当者や主要な業務ユーザーを支援し、アプリケーションのインプリメンテーション、Best Practice の変更および維持についてのアドバイスを提供します。TAM の役割は以下の通りです。

- お客様の Oracle アプリケーション環境でインプリメンテーションされている、またはインプリメンテーション中の機能に関する通知、アラート、技術資料、FAQ についての情報をお客様に通知
- アプリケーション機能の使用法に関して、Best Practice プロセスを基準としたガイダンスを提供
- カスタマイズまたはコンフィグレーションされた機能において発生した問題に関し、最適な技術支援が行えるリソースの特定を支援
- お客様の Oracle ソフトウェア環境における機能上のアプリケーション・モジュールのパラメータ設定に関するアドバイスを提供
- アプリケーション機能に関する質問に回答

#### 適用条件

Annual Enterprise Solution Management は、通常営業時間内（月曜～金曜：9:00-18:00）に適用可能です。

#### 提供されるサービス

日本オラクルはお客様の Oracle アプリケーション製品の使用方法に関して、日本オラクルが提供する Best Practice を基準としたアドバイスおよびガイダンスを行います。お客様へ特定される推奨事項やフィードバックは、書面および／または口頭にて提供されます。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### Assistance on Critical Service Requests

Assistance on Critical Service Request では、契約期間中、契約書に規定された時間帯において、日本オラクルはサービスデリバリーマネージャー(SDM)をお客様に配置します。SDM は、重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の問題（クリティカル Service Request）に対して専任窓口の役目を果たします。SDM の役割は以下の通りです。

- Service Request の優先順位を決定
- Service Request のビジネス上の正当性を提供するにあたりお客様を支援
- クリティカル Service Request の解決のため、お客様の技術担当者および日本オラクルのサポート・サービスエンジニアによる仮想チームをコーディネート
- クリティカル Service Request の解決のため、未解決の問題を特定しアクションプランと担当を決定
- お客様の要求に応じて、日本オラクルのサポート・サービスがクリティカル Service Request の解決のために実施する作業を支援
- 仮想チームの活動状況監視、必要に応じて Service Request をエスカレーション
- 仮想チームメンバー間のコミュニケーションを調整
- 必要に応じてお客様の技術担当者および上席管理職へクリティカル Service Request の状況を報告

日本オラクルは予告なく、一時的に他の SDM の配置や恒久的な配置変更を行います。このような SDM の配置変更は合理的な範囲で最小限に留めます。

週 8 時間×5 日（平日営業時間内）契約の場合、SDM は営業時間内に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests は営業時間内に、営業時間外に発生した Service Requests は重要度 1 も含み翌営業日に対応します。

週 24 時間×7 日契約の場合、SDM は営業時間内に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests は営業時間内に、営業時間外に発生した重要度 1 の Service Requests は即座に、重要度 1 以外は翌営業日に対応します。また Oracle テクニカルサポートポリシー（<http://www.oracle.com/lang/jp/support/policies.html>）の規定に従い、日本オラクルのサポート・サービスが重要度 1 の Service Requests に 24 時間 365 日対応します。重要度の定義も Oracle テクニカルサポートポリシーに規定されています。

#### 必要条件

Assistance on Critical Service Request には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- Environment Configuration Guide
- Joint Contacts and Escalation Guide

#### 適用条件

Assistance on Critical Service Request は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）ベース、または週 24 時間×7 日ベースのいずれかを選択します。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### 提供されるサービス

日本オラクルはお客様のクリティカルな Service Request の解決支援を行う SDM へのアクセスをお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において SDM から報告された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### Backup and Recovery Assessment

Backup and Recovery Assessment では、単一のインスタンス<sup>(注)</sup>を調査し、お客様のバックアップ／リカバリ要件を満たす最適容量を見積もります。対象インスタンスのバックアップ／リカバリに関するハードウェア、ソフトウェア、運用手順なども調査項目に含む場合があります。

(注)： Oracle Core Technology の「インスタンス」とは、単一のデータファイル一式、およびそれにアクセスする単一のシステム環境のことです。Oracle Applications の「インスタンス」とは、単一の本番環境 Core Technology インスタンスに対して集中的にアクセスする、単一のメモリ・ストラクチャー式、単一のアプリケーション・コード・ツリー、および単一のオペレーティング・システム・プロセス一式のことです。

#### 適用条件

Backup and Recovery Assessment は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。

#### 提供されるサービス

FSSD\_v090109J

日本オラクルはバックアップ/リカバリのアセスメント結果報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **Best Practices Workshop**

日本オラクルはお客様の上席管理職、業務キーパーソン、IT部門メンバーに Best Practices Workshop を提供します。一般に Best Practices Workshop は、Oracle 製品インプリメンテーション・プロジェクトの設計および開発フェーズ前に提供されます。

Best Practices Workshop の目的は以下の通りです。

- お客様のインプリメンテーション・プロジェクトの戦略、ガバナンス、人的要因、プロセス、技術の領域での Oracle の Best Practices を活用し、プロジェクトの強み、潜在リスク、改善ポイントを特定
- Oracle の Best Practices へのハイレベルな理解を促し、お客様のプロジェクトへ活用
- 他社のインプリメンテーション・プロジェクトの経験から習得した内容をレビュー
- プロジェクトメンバーや業務キーパーソンの積極的参加のもとにお客様のインプリメンテーション・プロジェクトをアセスメント

Workshop への参加メンバー、Workshop で協議すべきプロジェクトの懸念事項、実施日程その他詳細などは、お客様のプロジェクトチームの代表者が事前に決定します。

#### **適用条件**

Best Practices Workshop は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

Best Practices Workshop は、お客様のプロジェクト・チームの積極的参加のもとに、プレゼンテーション・スライドや資料などを活用しながら営業時間内に実施される 2 日間の Workshop です。

この Workshop の最終成果物は、Workshop 中に参加者にて導き出されたインプリメンテーション・スコアカードです。このスコアカードには、お客様のチームがインプリメンテーション・プロジェクトの目標を達成するために取るべき特定のアクションが優先度順にリストされています。

### **Build Review**

日本オラクルは Oracle 製品に対して開発されたカスタマイズ（6 つまでのアプリケーション・オブジェクト<sup>(注)</sup>または 200 ページまでのカスタム・スクリプト）についての Build Review を提供します。Build Review は、(i) Best Practices へのアドバイス、(ii) パフォーマンス向上および Oracle アプリケーション製品への機能追加へのアドバイス、(iii) データ整合性へのアドバイスで構成されます。

ファイル一覧、スクリプト、設定ファイル、サンプルデータ、データソースへのアクセスなど、Build Review 実施のために必要な情報は、お客様のプロジェクト・チームの代表者が事前に日本オラクルに提供します。

(注)： アプリケーション・オブジェクトとは、サーバーにおけるアーキテクチャー・ベースのサービス、スクリーン、オートメーション・オブジェクト、インテグレーション・オブジェクト、および運用手順をいいます。

#### **適用条件**

Build Review は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは Oracle アプリケーション製品およびお客様のシステムアーキテクチャーへのアドバイスを含む Build Review 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **CEMLI Catalog Services**

CEMLI (Configurations, Extensions, Modifications, Localizations, Integrations) Catalog services では、日本オラクルはお客様の単一の Oracle Applications のインスタンス（注）に対して、インストールし実行するためのスクリプトを提供します。お客様は、その責任においてこれらのスクリプトをインストールします。実行時にこれらのスクリプトは、お客様の対象アプリケーション環境をスキャンし、CEMLI 部分の一覧表を作成しカタログ化した後、“結果”ファイルを作成します。この結果ファイルはお客様からオラクルへ返送され、オラクルがホスティングする CEMLI エンジンによって処理されます。

CEMLI Catalog Service の最終レビュー完了時には、お客様はその責任において、ファイル一覧、スクリプト、サンプルデータ、結果データ（上記を含むがこれに限定されません。）など、必要な情報全てを日本オラクルへ提供します。またサービス完了後には、お客様は日本オラクルが提供したスクリプトを、お客様の環境から責任を持って削除します。

(注)： Oracle Applications の「インスタンス」とは、単一の本番環境 Core Technology インスタンスに対して集中的にアクセスする、単一のメモリ・ストラクチャー式、単一のアプリケーション・コード・ツリー、および単一のオペレーティング・システム・プロセス一式のことです。

#### **提供されるサービス**

スクリプトの実行結果に基づき、日本オラクルは対象アプリケーション環境の CEMLI レベル評価結果、および CEMLI 管理において推奨するベストプラクティスを含む報告書をお客様へ提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **適用条件**

CEMLI Catalog Service は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **CEMLI Performance Check Review**

CEMLI (Configurations, Extensions, Modifications, Localizations, Integrations) Performance Check Review では、日本オラクルはお客様の単一の Oracle Applications のインスタンス（注）に対して、インストールし実行するためのスクリプトを提供します。お客様は、その責任においてこれらのスクリプトをインストールします。実行時にこれらのスクリプトは、お客様の対象アプリケーション環境をスキャンし、組み込まれている CEMLI のパフォーマンスを評価した後、“結果”ファイルを作成します。CEMLI Performance Check スクリプトは、対象インスタンス上で最大 200 までのコンカレント・プログラムに対して実行することが可能です。

CEMLI Performance Check Review の最終レビューには、お客様はその責任において、結果ファイル、ファイル一覧、スクリプト、サンプルデータ、結果データ（上記を含むがこれに限定されません。）など、必要な情報全てにアクセスする権限を日本オラクルへ提供します。またサービス完了後には、お客様は日本オラクルが提供したスクリプトを、お客様の環境から責任を持って削除します。

(注)： Oracle Applications の「インスタンス」とは、単一の本番環境 Core Technology インスタンスに対して集中的にアクセスする、単一のメモリ・ストラクチャー式、単一のアプリケーション・コード・ツリー、および単一のオペレーティング・システム・プロセス一式のことです。

#### **必要条件**

CEMLI Performance Check Review には、CEMLI Catalog Service の購入が必要です。

#### **提供されるサービス**

スクリプトの実行結果に基づき、日本オラクルは CEMLI Performance Check Review の結果報告を報告書または報告会にてお客様へ提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **適用条件**

CEMLI Performance Check Review は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **Customer Order Management Build Review**

日本オラクルは、(i) お客様の Siebel Customer Order Management モジュールへのカスタマイズのレビュー、(ii) 現在のコンフィギュレーション、スクリプト、Siebel Configurator の制約条件およびカスタマイズ製品の分析、(iii) 現在のコンフィギュレーションに影響を及ぼす

問題の特定およびその対応方法に関するアドバイスを目的とする Customer Order Management Build Review を提供します。ここでは、6 つまでのカスタマイズ製品とその配下の Siebel オブジェクトをレビューします。Customer Order Management Build Review は以下のうち 1 つ以上のサービスで構成されます。

- ユーザーインターフェース要件対応のための Web テンプレートや JavaScript ファイルの変更
- Rule Assembly Language を使用しなくてすむ、Rules テンプレートの使用
- 標準機能である Eligibility および Compatibility の使用
- Configurator Event スクリプトの使用
- カスタマイズ製品を使用したワークフロー

また Customer Order Management Build Review は以下のうち 1 つ以上のアドバイスも含まれます。

- Siebel Configurator の制約条件に対する Best Practices
- カスタマイズ可能な製品の構成
- 標準 Siebel オブジェクトの使用
- Siebel Customer Order Management モジュールへの最適化されたコンフィグレーション
- データ整合性
- アップグレード
- スクリプトの Best Practices

Customer Order Management Build Review 実施のために必要な情報は、お客様が事前に日本オラクルに提供します。

#### **適用条件**

Customer Order Management Build Review は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは Siebel Customer Order Management モジュールへのアドバイスを含ま Customer Order Management Build Review 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Customer Orientation and Training**

Customer Orientation and Training では、サービスの開始段階でトレーニングおよびオリエンテーションを行いません。これは、リモートまたは契約書に規定された対象サービス提供地にてオンサイトで提供されます。オリエンテーションの内容は以下の通りです。

- 担当者の紹介と役割の説明
- サービスの概要説明
- 契約対象サービス提供の初版スケジュール
- 対象サービス提供の目的および計画
- SDM への連絡方法
- (注文があった場合) 各種サービスガイドの初版提出 (Environment Configuration Guide、Joint Contact and Escalation Guide、Service Delivery Plan)
- MetaLink の使用方法
- Service Request
- Oracle テクニカルサポートポリシー
- Oracle 製品ライフサイクル
- パッチ管理およびシステムの変更管理に関するアドバイス
- リモートアクセスおよびリモート接続のガイドライン (必要に応じ)
- 質疑応答

#### **適用条件**

Customer Orientation and Training は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境 (巻末に規定) にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

サービスの開始段階でトレーニングおよびオリエンテーションを提供します。

#### **Delta Sizing Review**

日本オラクルは、アップグレード、プラットフォームのマイグレーション、データベースのマイグレーション、Unicode へのマイグレーション、300 ユーザー以上の追加、新しいサーバーコンポーネントの使用に向けて、お客様が現在ご使用のハードウェアのサイジング要件に対する、Delta Sizing Review を提供します。

現在のハードウェア構成設計書およびハードウェア構成計画書一式のコピー、および回答を書き入れたサイジング質問票など Delta Sizing Review 実施のために必要な情報は、お客様が Delta Sizing Review 開始前に日本オラクルに提供します。

#### **適用条件**

Delta Sizing Review は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは現在の容量およびサーバー配置について、クリティカルな部分へフォーカスしたアドバイスを含む Delta Sizing Review 報告書をお客様の技術担当者に提供します。ここでのサイジング結果は、アプリケーションに適正なコンフィグレーションとチューニングが行なわれていることを前提とし、Oracle サポート・サービスの Best Practices を基準としています。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Design Review**

日本オラクルは 6 つまでのアプリケーション・オブジェクト (注) または 200 ページまでのカスタム・スクリプトについて、お客様のアプリケーション設計ドキュメントの Design Review を提供します。

Design Review は、(i) Best Practices へのアドバイス、(ii) パフォーマンス向上および Oracle アプリケーション製品への機能追加へのアドバイス、(iii) データ整合性へのアドバイスで構成されます。

設計ドキュメントなど、Design Review 実施のために必要な情報は、お客様のプロジェクト・チームの代表者が事前に日本オラクルに通知します。

(注): アプリケーション・オブジェクトとは、サーバーにおけるアーキテクチャー・ベースのサービス、スクリーン、オートメーション・オブジェクト、インテグレーション・オブジェクト、および運用手順をいいます。

#### **適用条件**

Design Review は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは Oracle アプリケーション製品およびお客様のアプリケーション設計へのアドバイスを含ま Design Review 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Enterprise Solution Process Review**

Enterprise Solution Process Review では、お客様が対象とする 1 つのビジネスプロセス領域について、アプリケーションで実行しているプロセスを記述した文書を日本オラクルに提供します。日本オラクルは提供された文書についてレビューを実施し、このプロセスにおける Best Practice に基づいた推奨事項や、Oracle アプリケーション製品をより活用するためのプロセス改善に関するフィードバックを書面にて提供します。

本サービスの開始前に、お客様と日本オラクルは、対象とするビジネスプロセス領域とプロセスを記述した文書について合意します。以下は対象とするビジネスプロセス領域やプロセスを記述した文書の一例です。（限定するものではありません）

ビジネスプロセスが目的とする領域	プロセスを記述した文書例
戦略	アプリケーションのロードマップ ROI 評価計画
ガバナンス	顧客満足度測定評価計画 変更管理戦略 プロジェクト計画概要
プロセス	ビジネスプロセス（アプリケーションを使用する部分） 機能要求（アプリケーションに対して） データ品質戦略/計画
人的	トレーニング計画 コミュニケーション計画
テクノロジー	展開計画 リリース管理計画 アプリケーション・テスト計画 アプリケーション技術への機能要求マップ アプリケーション・アーキテクチャ計画 セキュリティ計画 インターフェース・テスト計画 ユースケース サポート計画

#### **必要条件**

Annual Enterprise Solution Management の購入が必要です。

#### **適用条件**

Enterprise Solution Process Review は、全てのお客様に適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはビジネスプロセスに関する推奨事項を報告書および/または説明会にて提供します。お客様はその責任において提供された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Environment and Systems Orientation**

Environment and Systems Orientation では、日本オラクルはお客様の技術担当者と協力し、ハードウェア、OS、および Oracle ソフトウェアに関するデータ収集を支援します。データは Software Configuration Manager, Oracle Collection Manager など日本オラクルの提供するツール、スクリプト、リポジトリの類、お客様の仕様書/手順書類、およびお客様の技術担当者からのヒアリングなどから収集されます。データ収集の主な領域は以下のとおりです。

- ハードウェア構成
- Oracle ソフトウェアのバージョンおよびパッチレベル
- サードパーティおよびお客様独自開発アプリケーション

#### **適用条件**

Environment and Systems Orientation は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様の技術担当者和との会議を実施し、収集したデータに誤りがないか確認します。これはサービス開始段階で 1 回、リモートまたは契約書に規定された対象サービス提供地にてオンサイトで行われます。

#### **Environment Configuration Guide**

Environment Configuration Guide では、お客様の Oracle ソフトウェア環境の技術情報を調査し以下のドキュメントを提供します。

- 製品使用方法の概要
- プラットフォームシステム情報
- データベースシステム情報
- アプリケーション情報
- インストールされている Oracle ソフトウェアのバージョンおよびパッチレベル
- ネットワーク構成情報
- バックアップ/リカバリのガイドライン

本Guideは必要に応じて日本オラクルおよびお客様で更新され、管理されます。

#### **適用条件**

Environment Configuration Guide は、お客様が Assistance on Critical Service Requests, Leveraged Assistance on Service Requests, Focused Assistance on Service Requests, Proactive Oracle Software Advice のいずれかの年間サービスを注文された場合に適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはサービスの開始段階で上記情報を記載した Environment Configuration Guide をお客様の技術担当者に提供します。

#### **Focused Assistance on Service Requests**

Focused Assistance on Service Requests では、日本オラクルは Oracle Service Delivery Manager(SDM)および Service Delivery Engineer(SDE)をお客様に契約期間中契約書に規定された時間帯に配置します。

Focused Assistance on Service Requests では SDE との専用ホットラインを提供します。SDE は契約書に規定された対象サービス提供地へリモートサービスにて支援します。配置された SDE は営業時間内に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests に対応します。Focused Assistance on Service Requests が週 24 時間×7 日契約の場合、SDE は営業時間外に発生した重要度 1 の Service Requests は即座に、両者が合意した重要度 2 は翌営業日に対応します。Focused Assistance on Service Requests が週 8 時間×5 日（平日営業時間内）契約の場合、営業時間外に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests は翌営業日に対応します。Oracle テクニカルサポートポリシーの規定に従い、日本オラクルのサポート・サービスが重要度 1 の Service Requests に 24 時間 365 日対応します。

重要度の定義は Oracle テクニカルサポートポリシー（<http://www.oracle.com/lang/jp/support/policies.html>）に規定されています。

Full Service インスタンスに対しては、SDM および SDE は、重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の問題(クリティカル Service Request) に対して専任窓口の役目を果たします。

クリティカル Service Request を支援する場合の SDM の役割は以下の通りです。

- Service Request の優先度を決定
- Service Request のビジネス上の正当性を提供するにあたりお客様を支援
- お客様の Service Request の優先度を SDE チームへ通知支援

- クリティカル Service Request の解決のため、お客様の技術担当者、専任 SDE チーム、および日本オラクルのサポート・サービスエンジニアによる仮想チームをコーディネート
- クリティカル Service Request の解決のため、未解決の問題を特定しアクションプランと担当を決定
- 仮想チームの活動状況監視、必要に応じて Service Request をエスカレーション
- 仮想チームメンバー間のコミュニケーションを調整
- 必要に応じてお客様の技術担当者および上席管理職へクリティカル Service Request の状況を報告
- 上記以外（両者が合意した以外の重要度 2 と全ての重要度 3 および 4）の Service Request に対して日本オラクルのサポート・サービスの対応状況を監視

日本オラクルは予告なく、一時的に他の SDM の配置や恒久的な配置変更を行います。このような SDM の配置変更は合理的な範囲で最小限に留めます。

SDE は重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Request に対して第一の技術リソースの役目を果たし、お客様の技術担当者が技術的問題を解決するのを以下の点で支援します。

- Service Request の対応
- 問題の特定および再現を支援
- 初期の技術的問題解決プランを明確にするための支援
- 現在の技術的問題解決プランの実行、および必要に応じてプランの調整を支援
- Service Request の解決のため日本オラクルのサポート・サービスまたは Oracle 製品開発部門から要求された再現テスト環境構築を支援、また問題に対する最適な回避策の特定を支援
- 可能性のある回避策の支援
- Service Request の解決に関連した技術情報の提供
- 契約対象インスタンスへの適用前に、提案された解決策の事前テストを支援
- ダウンしたデータベースからデータを抽出<sup>(注1)</sup>
- ダウンしたデータベースを復旧<sup>(注1)</sup> (i)手順およびツールに関するアドバイス、(ii) 状況に応じた復旧方法のレビュー、(iii) 日本オラクルの提供する復旧手順およびツールの利用を含む)
- お客様の Oracle ソフトウェア環境で発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Request の調査分析<sup>(注2)</sup>
- 必要に応じてお客様の技術担当者からの個別の Service Request に関連する Oracle 製品の特定機能を調査およびテスト
- Oracle ソフトウェア環境のパフォーマンスが通常レベルと比較して著しく劣化した場合、お客様のシステムパフォーマンスデータを収集分析し、パフォーマンス劣化要因となりうる可能性のあるオラクル製品の問題を調査。これにより、お客様が急激なパフォーマンスの低下を是正するための修正項目を特定・検証し Oracle ソフトウェア環境を通常レベルのパフォーマンスに戻すのを支援します。
- 必要な推奨内容には以下を含みます。
- 初期化パラメータ、メモリ構成、データベース物理/論理配置変更、ソフトウェア/パッチバージョンレベル
- Oracle ソフトウェア製品の内部メカニズムの変更
- リソースを大量に消費している SQL 文の修正やプロセスの特定、プロセス間のデッドロックの回避
- OS、ハードウェア、ネットワーク、及び他社ソフトウェアの分析はサービス対象外となります。また直接特定できた場合を除き、リソースを大量に消費している SQL 文、プロセス、デッドロックに関する修正またはアドバイスもサービス対象外となります。
- 日本オラクルは Performance Tuning Advice 評価分析報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

(注 1)： ダウンしたデータベースの一部または全てのデータが復旧不可能な場合もあります。データをデータベースへリロードした後の参照整合性の保証もサービス対象外です。状況により SDE は抽出されたデータのリロード支援も行ないませんが、特段の契約がある場合を除き、復旧中に発生したデータ消失及び参照不整合に関する問題の解決支援もサービス対象外です。

(注 2)： 問題の根本原因特定のための調査分析を実施し、問題を繰り返し起こさないための回避策を推奨します。複数のベンダーに関わる問題の場合、SDE はそのための協議へ参加しますが、協議全体の調整や他ベンダーの参加に関してはサービス対象外となります。また問題の根本原因が明確に特定できない場合や、診断トレース情報、再現テスト環境、問題再現性の有無などの不確定要因により調査分析の結果が不十分になる場合があります。

Critical Issue インスタンスに対しては、SDE は重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の問題（クリティカル Service Request）に対して第一の技術リソースの役目を果たし、お客様の技術担当者が技術的問題を解決するのを以下の点で支援します。

- Service Request の対応
- 問題の特定および再現を支援
- Service Request の解決のため日本オラクルのサポート・サービスまたは Oracle 製品開発部門から要求された再現テスト環境構築を支援、また問題に対する最適な回避策の特定を支援
- 可能性のある回避策の支援
- Service Request の解決に関連した技術情報の提供

### 必要条件

Focused Assistance on Service Requests には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- Customer Orientation and Training（契約初年度以降はオプション）
- Environment and Systems Orientation（契約初年度以降はオプション）
- Environment Configuration Guide
- Joint Contacts and Escalation Guide
- Service Delivery Plan
- Service Delivery Plan Review（年間 4 回）

### 適用条件

Focused Assistance on Service Requests は、運用環境にも開発/テスト環境にも、そして、週 8 時間×5 日（平日営業時間内）、または週 24 時間×7 日にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

### 提供されるサービス

日本オラクルは必要に応じて、お客様のクリティカルな Service Request の解決支援を行う SDM と SDE へのアクセスをお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において SDM または SDE から報告された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### Impact Services for E-Business Suite

Impact Services for E-Business Suite では、日本オラクルは以下の条件に基づき、以下表に掲げるサービスを提供します。Impact Services for E-Business Suite は、週 24 時間×7 日、または、週 8 時間×5 日（平日営業時間内）のサービスが選択可能で、契約書別紙第 4 項「ソフトウェア環境」の記載に従います。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）では、月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。週 24 時間×7 日では、予め契約時に合意されたサービス（契約書別紙に“24×7”と記載）について 24 時間、週 7 日のサービスが提供され、他のサービスについては月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。

提供サービス内容	提供頻度	提供上限
----------	------	------

Leveraged Assistance on Service Requests	週 8 時間×5 日 または 週 24 時間×7 日	以下参照
Proactive Oracle Software Advice	必要に応じて	なし
Service Delivery Plan	期間中 1 回	なし
Service Delivery Plan Reviews	期間中 2 回	なし
Environment and Systems Orientation	期間中 1 回	なし
Environment Configuration Guide	期間中 1 回	なし
Joint Contacts and Escalation Guide	期間中 1 回	なし
Customer Orientation and Training	期間中 1 回	なし
Support Activity Reviews	期間中 2 回	なし
以下からひとつ選択 • Oracle Software Performance Assessment • Oracle Software Configuration Assessment • CEMLI Catalog	期間中 1 回	なし
Patch Assessment	期間中 1 回	なし
Oracle Software Knowledge Session	期間中 1 回	なし

上記の各サービスは、サービス定義の記載の通り提供され、提供の上限は以下の通りとなります。

**Impact Services for E-Business Suiteにて提供される Leveraged Assistance on Service Requests の上限**

日本オラクルのサービスデリバリーマネージャー(SDM)は、期間中最大 20 件までの Service Request を支援します。もし、SDM がこれらの上限を超えて支援する必要がある場合、別途 Time and Material による同等のサービスの注文が必要になる可能性があります。

**Impact Services for Core Database Technology**

Impact Services for Core Database Technology では、日本オラクルは以下の条件に基づき、以下表に掲げるサービスを提供します。

Impact Services for Core Database Technology は、週 24 時間×7 日、または、週 8 時間×5 日（平日営業時間内）のサービスが選択可能で、契約書別紙第 4 項「ソフトウェア環境」の記載に従います。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）では、月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。週 24 時間×7 日では、予め契約時に合意されたサービス（契約書別紙に“24×7”と記載）について 24 時間、週 7 日のサービスが提供され、他のサービスについては月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。

提供サービス内容	提供頻度	提供上限
Leveraged Assistance on Service Requests	週 8 時間×5 日 または 週 24 時間×7 日	以下参照
Proactive Oracle Software Advice	必要に応じて	なし
Service Delivery Plan	期間中 1 回	なし
Service Delivery Plan Reviews	期間中 2 回	なし
Environment and Systems Orientation	期間中 1 回	なし
Environment Configuration Guide	期間中 1 回	なし
Joint Contacts and Escalation Guide	期間中 1 回	なし
Customer Orientation and Training	期間中 1 回	なし
Support Activity Reviews	期間中 2 回	なし
以下からひとつ選択 • Oracle Software Performance Assessment • Oracle Software Configuration Assessment	期間中 1 回	なし
Patch Assessment	期間中 1 回	なし
Oracle Software Knowledge Session	期間中 1 回	なし

上記の各サービスは、サービス定義の記載の通り提供され、提供の上限は以下の通りとなります。

**Impact Services for Core Database Technologyにて提供される Leveraged Assistance on Service Requests の上限**

日本オラクルはサービスデリバリーマネージャー(SDM)は、期間中最大 25 件までの Service Request を支援します。もし、SDM が SDE へこれらの上限を超えて支援する必要がある場合、別途 Time and Material による同等のサービスの注文が必要になる可能性があります。

**Impact Services for PeopleSoft**

Impact Services for PeopleSoft では、日本オラクルは以下の条件に基づき、以下表に掲げるサービスを提供します。

Impact Services for PeopleSoft は、週 24 時間×7 日、または、週 8 時間×5 日（平日営業時間内）のサービスが選択可能で、契約書別紙第 4 項「ソフトウェア環境」の記載に従います。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）では、月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。週 24 時間×7 日では、予め契約時に合意されたサービス（契約書別紙に“24×7”と記載）について 24 時間、週 7 日のサービスが提供され、他のサービスについては月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。

提供サービス内容	提供頻度	提供上限
Leveraged Assistance on Service Requests	週 8 時間×5 日 または 週 24 時間×7 日	以下参照
Proactive Oracle Software Advice	必要に応じて	なし
Service Delivery Plan	期間中 1 回	なし
Service Delivery Plan Reviews	期間中 2 回	なし
Environment and Systems Orientation	期間中 1 回	なし
Environment Configuration Guide	期間中 1 回	なし
Joint Contacts and Escalation Guide	期間中 1 回	なし
Customer Orientation and Training	期間中 1 回	なし
Support Activity Reviews	期間中 2 回	なし
以下からひとつ選択 • Design Review • Build Review	期間中 1 回	なし
Patch Assessment	期間中 1 回	なし
Oracle Software Knowledge Session	期間中 1 回	なし

上記の各サービスは、サービス定義の記載の通り提供され、提供の上限は以下の通りとなります。

**Impact Services for PeopleSoftにて提供される Leveraged Assistance on Service Requests の上限**

日本オラクルはサービスデリバリーマネージャー(SDM)は、期間中最大 20 件までの Service Request を支援します。もし、SDM がこれら

の上限を超えて支援する必要が発生した場合、別途 Time and Material による同等のサービスの注文が必要になる可能性があります。

### **Impact Services for Siebel**

Impact Services for Siebel では、日本オラクルは以下の条件に基づき、以下表に掲げるサービスを提供します。  
Impact Services for Siebel は、週 24 時間×7 日、または、週 8 時間×5 日（平日営業時間内）のサービスが選択可能で、契約書別紙第 4 項「ソフトウェア環境」の記載に従います。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）では、月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。週 24 時間×7 日では、予め契約時に合意されたサービス（契約書別紙に“24×7”と記載）について 24 時間、週 7 日のサービスが提供され、他のサービスについては月曜日から金曜日の営業時間内にサービスが提供されます。

提供サービス内容	提供頻度	提供上限
Leveraged Assistance on Service Requests	週 8 時間×5 日 または 週 24 時間×7 日	以下参照
Proactive Oracle Software Advice	必要に応じて	なし
Service Delivery Plan	期間中 1 回	なし
Service Delivery Plan Reviews	期間中 2 回	なし
Environment and Systems Orientation	期間中 1 回	なし
Environment Configuration Guide	期間中 1 回	なし
Joint Contacts and Escalation Guide	期間中 1 回	なし
Customer Orientation and Training	期間中 1 回	なし
Support Activity Reviews	期間中 2 回	なし
以下からひとつ選択 • Design Review • Build Review	期間中 1 回	なし
Patch Assessment	期間中 1 回	なし
Oracle Software Knowledge Session	期間中 1 回	なし

上記の各サービスは、サービス定義の記載の通り提供され、提供の上限は以下の通りとなります。

### **Impact Services for Siebel にて提供される Leveraged Assistance on Service Requests の上限**

日本オラクルはサービスデリバリーマネージャー (SDM) は、期間中最大 20 件までの Service Request を支援します。もし、SDM が SDE へこれらの上限を超えて支援する必要が発生した場合、別途 Time and Material による同等のサービスの注文が必要になる可能性があります。

### **Implementation Deep Dive**

Implementation Deep Dive では、日本オラクルの Best Practice インプリメンテーションのひとつに関して Implementation Deep Dive サービスを実施します。

Implementation Deep Dive は、ガバナンス、経営戦略、人的リソース、プロセス、テクノロジーのうち、ひとつまたは複数の領域において、お客様の設計またはインプリメンテーションに関する問題を取り上げます。

お客様が日本オラクルに提供した Implementation Deep Dive アンケートの結果をもとに、お客様と日本オラクルは、Implementation Deep Dive サービスで対象とすべき事項を合意します。

#### **適用条件**

Implementation Deep Dive は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **Implementation Assessment**

Implementation Assessment では、(i)お客様の Oracle アプリケーション製品インプリメンテーション全フェーズに渡って、進行状況の評価支援、(ii) プロジェクトが抱えるリスクと問題を特定するアセスメントの実施、(iii) Oracle Best Practices に基づいたアドバイスを提供します。Implementation Assessment は Oracle アプリケーションのビジネスゴールを達成するための、SixSigma© により認証されたアプローチです。

Implementation Assessment はプロジェクトのインプリメンテーション期間中、以下の方法でお客様を支援することを目的とします。

- お客様のプロジェクトの強み、リスク、問題を評価し、特定された全てのリスクおよび問題が業務へ与える影響度を測定することで、お客様のこれらへの優先度付けを支援
- 戦略、ガバナンス、人的要因、プロセス、技術の領域に実績ある Best Practices を活用してお客様のインプリメンテーションの有効性を測定
- 改善の必要な領域特定し、お客様のビジネスゴール達成に向けた方策をアドバイス

お客様のプロジェクト・チームの業務および技術担当メンバー、業務キーパーソン、および上席管理職は、全面的に日本オラクルの情報収集に協力します。

#### **適用条件**

Implementation Assessment は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **提供されるサービス**

日本オラクルは Implementation Assessment 報告書をお客様が選定したグループに提供します。Implementation Assessment 報告書は以下の内容を含みます。

- お客様のインプリメンテーション・プロジェクトのキーとなる強み、リスク、問題を特定したエグゼクティブ・サマリー
- お客様のインプリメンテーション・プロジェクトを Oracle Best Practices と比較するダッシュボード
- お客様のプロジェクトが標準 Oracle アプリケーション製品に対して行なったカスタマイズを測定し、同じ製品を使用している別のユーザーのカスタマイズ度と比較計算した結果
- 過去に実施したレビューとその推奨事項の適用状況をトラッキング。これにより現状と推奨との差異や、それによる潜在的問題が明示されます。
- お客様が購入済みの Oracle 製品の使用/未使用コンポーネントの要約。お客様が利用可能な Oracle 製品の全ての価値を理解するのを支援します。
- トラッキング可能な KPI を設定する助けとなる、メトリックスのサンプルセット

お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **Incremental Implementation Assessment**

Incremental Implementation Assessment では、(i)前回の Implementation Assessment からの進行状況の評価、(ii) プロジェクトが抱えるリスクと問題を特定するアセスメントの実施、(iii) Oracle Best Practices に基づいたアドバイスを提供します。Implementation Assessment は Oracle アプリケーションのビジネスゴールを達成するための、SixSigma© により認証されたアプローチです。

#### **必要条件**

最近 (4 ヶ月以内) の Implementation Assessment または Incremental Implementation Assessment の実施が必要です。

#### **適用条件**

Incremental Implementation Assessment は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

## 提供されるサービス

日本オラクルは Implementation Assessment 報告書をお客様が選定したグループに提供します。Implementation Assessment 報告書は以下の内容を含みます。

- お客様のインプリメンテーション・プロジェクトのキーとなる強み、リスク、問題を特定したエグゼクティブ・サマリー
- お客様のインプリメンテーション・プロジェクトを Oracle Best Practices と比較するダッシュボード
- お客様のプロジェクトが標準 Oracle アプリケーション製品に対して行なったカスタマイズを測定し、同じ製品を使用している別のユーザーのカスタマイズ度と比較計算した結果のアップデート
- 過去に実施したレビューとその推奨事項の適用状況をトラッキング。これにより現状と推奨との差異や、それによる潜在的な問題が明示されます。
- お客様が購入済みの Oracle 製品の使用/未使用コンポーネントの要約のアップデート。お客様が利用可能な Oracle 製品の全ての価値を理解するのを支援します。
- メトリックスと KPI のアップデート

お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

## Joint Contacts and Escalation Guide

Joint Contacts and Escalation Guide では、日本オラクルのエスカレーション手順詳細、日本オラクルおよびお客様の連絡担当者/連絡先など以下の情報を提供します。

- お客様の所在地情報（必要に応じて）
- SDM 担当者とマネージメントチームメンバーを含む主たる連絡先(名前、電話番号、メールアドレスなど)
- サードパーティベンダの連絡先（必要に応じて）
- Service Request 発行手順
- 日本オラクルのサポートエスカレーション手順

本Guideは必要に応じて日本オラクルおよびお客様で更新され、管理されます。

## 適用条件

Joint Contacts and Escalation Guide は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

## 提供されるサービス

日本オラクルはサービスの開始段階で上記情報を記載した Joint Contacts and Escalation Guide をお客様の技術担当者に提供します。

## Jump Start

日本オラクルは単一のソフトウェア・モジュールについて Jump Start を提供します。

Jump Start のテーマは、アプリケーションのカスタマイズ、インテグレーション、オートメーション、アーキテクチャー、アップグレード、および運用のうちから 1 つ以上の領域において、お客様の設計またはインプリメンテーションに関する問題に対応します。

お客様の Jump Start 質問票への回答内容に基づき、お客様と日本オラクルは Jump Start にてフォーカスすべきテーマを両者が合意します。

## 適用条件

Jump Start は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

## 提供されるサービス

日本オラクルは Jump Start にて双方向のワークショップを実施し、両者が合意したテーマにおける調査結果をまとめたプレゼンテーションを提供します。これらにはお客様が提示した設定およびインプリメンテーション要件に対する推奨 Best Practice についてのディスカッションが含まれます。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

## Leveraged Assistance on Service Requests

Leveraged Assistance on Service Requests では、契約期間中契約書に規定された時間帯において、日本オラクルは Oracle Service Delivery Manager(SDM)をお客様に配置します。

Full Service インスタンスに対しては、SDM は重要度 1 <sup>(注1)</sup> および両者が合意した重要度 2 <sup>(注1)</sup> の問題（クリティカル Service Request）に対して専任窓口の役目を果たします。

クリティカル Service Request を支援する場合の SDM の役割は以下の通りです。

- Service Request の優先度を決定
- Service Request のビジネス上の正当性を提供するにあたりお客様を支援
- お客様の Service Request の優先度を SDE チームへ通知支援
- クリティカル Service Request の解決のため、お客様の技術担当者、Service Delivery Engineer(SDE)、日本オラクルのサポート・サービスエンジニアによる仮想チームをコーディネート
- クリティカル Service Request の解決のため、未解決の問題を特定しアクションプランと担当を決定
- 仮想チームの活動状況監視、必要に応じて Service Request をエスカレーション
- 仮想チームメンバー間のコミュニケーションを調整
- 必要に応じてお客様の技術担当者および上席管理職へクリティカル Service Request の状況を報告

日本オラクルは予告なく、一時的に他の SDM の配置や恒久的な配置変更を行いますが、このような SDM の配置変更は合理的な範囲で最小限に留めます。

また、重要度 1 <sup>(注1)</sup> および両者が合意した重要度 2 <sup>(注1)</sup> の技術的問題についてお客様の技術担当者を支援するため、SDM は自身の裁量により Oracle Service Delivery Engineer (SDE) <sup>(注3)</sup> のリソースを以下の内容で使用します。

- Service Request の対応
- 問題の特定および再現を支援
- Service Request の解決のため日本オラクルのサポート・サービスまたは Oracle 製品開発部門から要求された再現テスト環境構築を支援、また問題に対する最適な回避策の特定を支援
- 可能性のある回避策を支援
- Service Request の解決に関連した技術情報の提供
- 契約対象インスタンスへの適用前に、提案された解決策の事前テストを支援
- ダウンしたデータベースからデータを抽出 <sup>(注2)</sup>
- ダウンしたデータベースを復旧 <sup>(注2)</sup> ((i)手順およびツールに関するアドバイス、(ii) 状況に応じた復旧方法のレビュー、(iii) 日本オラクルの提供する復旧手順およびツールの利用を含む)

(注 1)： 重要度の定義は Oracle テクニカルサポートポリシー (<http://www.oracle.com/lang/jp/support/policies.html>) に規定されています。

(注 2)： ダウンしたデータベースの一部または全てのデータが復旧不可能な場合もあります。データをデータベースへリロードした後の参照整合性の保証もサービス対象外です。状況により SDE は抽出されたデータのリロード支援も行ないませんが、特段の契約がある場合を除き、復旧中に発生したデータ消失及び参照不整合に関する問題の解決支援もサービス対象外です。

(注 3)： SDE は契約書に記載されたサービス提供地に配置されていない場合もあります。

Critical Issue インスタンスに対しては、SDM は重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の問題の監視のみ行い、必要に応じてお客様の

技術担当者および上席管理職へクリティカル Service Request の状況を報告します。  
週 8 時間×5 日（平日営業時間内）契約の場合、SDM は営業時間内に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests は営業時間内に、営業時間外に発生した Service Requests は重要度 1 も含み翌営業日に対応します。  
週 24 時間×7 日契約の場合、SDM は営業時間内に発生した重要度 1 および両者が合意した重要度 2 の Service Requests は営業時間内に、営業時間外に発生した重要度 1 の Service Requests は即座に、重要度 1 以外は翌営業日に対応します。

#### **必要条件**

Leveraged Assistance on Service Requests には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- Customer Orientation and Training（契約初年度以降はオプション）
- Environment and Systems Orientation（契約初年度以降はオプション）
- Environment Configuration Guide
- Joint Contacts and Escalation Guide
- Service Delivery Plan
- Service Delivery Plan Review（年間 4 回）

#### **適用条件**

Leveraged Assistance on Service Requests は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。週 8 時間×5 日（平日営業時間内）、または週 24 時間×7 日のいずれかを選択します。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは必要に応じて、お客様のクリティカル Service Request の解決支援を行う SDM と SDE チームへのアクセスをお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において SDM または SDE から報告された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Migration Planning Assessment**

Migration Planning Assessment では、Oracle アップグレード手順書を使用してお客様の Oracle ソフトウェアのアップグレード計画を検証し、お客様が規定したビジネス要件を満たすかどうかを評価します。推奨内容には以下を含みます。

- OS と Oracle ソフトウェアバージョンとのサポート保証マトリックスと推奨 OS パッチ
- パッチ要件と適用計画
- テスト計画
- フォールバック計画
- アップグレード実行手順

#### **適用条件**

Migration Planning Assessment は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様のアップグレード計画への所見を含む Migration Planning Assessment 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **OEM Alerts Assessment**

OEM Alerts Assessment では、可能性のある問題を特定し未然に排除するため、単一のインスタンス<sup>(注)</sup>のアラートを収集できるよう Oracle Enterprise Manager(OEM)を設定します。アラート収集期間は 3 ヶ月以内とします。

(注)： Oracle Core Technology の「インスタンス」とは、単一のデータファイル式、およびそれにアクセスする単一のシステム環境のことです。Oracle Applications の「インスタンス」とは、単一の本番環境 Core Technology インスタンスに対して集中的にアクセスする、単一のメモリ・ストラクチャー式、単一のアプリケーション・コード・ツリー、および単一のオペレーティング・システム・プロセス一式のことです。

#### **必要条件**

OEM Alerts Assessment には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- OEM Setup

#### **適用条件**

OEM Alerts Assessment は、運用環境にのみ適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは収集されたアラートの調査結果および所見を含む OEM Alerts Assessment 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **OEM Setup**

OEM Setup では、日本オラクルはサービス提供開始段階で Oracle Enterprise Manager(OEM)のイベントの設定を行いません。作業内容には以下を含みます。

- OEM サーバソフトウェアのインストール、アップグレード、設定、およびテスト
- セットアップ時に OEM サーバソフトウェアに潜在的問題が発生した場合の解決
- OEM サーバの Database Repository を構築

OEM サーバソフトウェアのデスクトップ環境へのインストールはサービス対象外です。

#### **適用条件**

OEM Setup は、運用環境にのみ適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは計測された OEM イベント一覧およびセットアップ手順書を提供します。

#### **Oracle Software Configuration Assessment**

Oracle Software Configuration Assessment では、お客様のシステムの構成情報に対して高レベルなアセスメントを行い、お客様のシステムの「スナップショット」を分析することで構成上の問題を特定します。これらの情報をもとに Oracle が推奨する Best Practices に基づいた分析評価報告書を作成します。

#### **適用条件**

Oracle Software Configuration Assessment は、運用環境にのみ適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様の Oracle ソフトウェア環境設定への所見を含む Oracle Software Configuration Assessment 分析評価報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Oracle Software Configuration Assessment for Middleware**

Oracle Software Configuration Assessment for Middleware では、日本オラクルはお客様の Fusion Middleware ひとつに対し、以下に定義する 3 段階のアセスメントサービスを準備し実施します。

フェーズ 1： Pre-assessment Planning Service

Pre-assessment Planning Service は、Onsite Assessment Service 開始の通常 2～4 週間前に実施されます。日本オラクルの技術者は、お客様の Oracle Fusion Middleware 環境の実装・管理・運用のご担当責任者様に、所定のヒアリングートの記入と、電話もしくはオンサイトのインタビューをお願いします。

- 環境のバックグラウンド

- 対象となる環境にて予定されている全てのプロジェクト
  - 対象となる環境に関連するプロジェクトの評価指標
  - 使用する業務アプリケーションモジュール機能
- Fusion Middleware が稼動している（稼動する予定）の環境情報
  - Fusion Middleware と連携する Oracle およびサードパーティ製品
  - 実装されるアーキテクチャとコンフィグレーション

お客様はその責任において、ご担当責任者様が所定のヒアリングシートに記入し、電話もしくはオンサイトのインタビューに参加するようにします。

#### フェーズ2： Onsite Assessment Service

日本オラクルの技術者はお客様の技術ご担当者様とオンサイトにて追加情報を収集し、お客様の Oracle Fusion Middleware 環境をリアルタイムにモニタリングします。このフェーズの最後には、日本オラクルの技術者は以下の内容を含む概要報告書を提出します。

- お客様が現在ご使用中の Oracle Fusion Middleware のバージョン、Service Pack、Maintenance Pack、パッチなどの確認
- Oracle Fusion Middleware と連携する Oracle およびサードパーティ製品の特定と、有効なアプリケーションのアップデート
- Oracle Fusion Middleware に関連するセキュリティ・アドバイザリの適用確認と、適用漏れパッチの確認
- 現在の Oracle Fusion Middleware コンフィグレーションパラメータの設定値と、弊社が変更を推奨するパラメータ値
- Oracle Fusion Middleware が稼動しているシステムのリソース使用状況のレビュー、および弊社が推奨するリソースの再配置または改善策
- 潜在的問題の特定と推奨する解決策のための、Oracle Fusion Middleware ログファイルのレビュー
- お客様が現在使用中の監視ツールおよび監視手順の確認と、弊社が推奨する監視ツールや監視手順
- 日本オラクルのサポート・サービス部門を効率的に利用するためのアドバイス

#### フェーズ3： Post-Assessment Review Services

Post-assessment Review Serviceは、お客様が上記の概要報告書を受領してから約2週間後に実施されます。ここではお客様の技術ご担当者様が概要報告書の内容について質問し、懸念点を討議できる機会を提供するセッションを実施します。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは上記に定義した Pre-assessment Planning Service、Onsite Assessment Service、および Post-assessment Review Service を実施し、概要報告書を提供します。

#### **Oracle Software Knowledge Session**

Oracle Software Knowledge Session では、技術サポートに関する特定のトピックを調査し、プレゼンテーション資料や技術文書を作成します。その内容にはお客様の Oracle ソフトウェア使用方法に関する技術情報詳細を含みます。

#### **適用条件**

Oracle Software Knowledge Session は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様のプロジェクトへの積極的な参加により、Oracle Software Knowledge Session を実施します。セッションは連続3時間以上、プレゼンテーションスライドやハンドアウトを使用してリモートまたはオンサイトにて提供します。セッション終了後は作成したプレゼンテーション資料や技術文書も提供します。

#### **Oracle Software Performance Assessment**

Oracle Software Performance Assessment では、お客様のシステムのパフォーマンス情報に対して高レベルなアセスメントを行います。これには、パフォーマンスのボトルネックを特定するための「リソース使用ピーク時間」分析も含まれます。これらの情報をもとに Oracle が推奨する Best Practices に基づいた分析評価詳細報告書を作成します。

#### **適用条件**

Oracle Software Performance Assessment は、運用環境にのみ適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様の Oracle ソフトウェア環境のパフォーマンスへの所見を含む Oracle Software Performance Assessment 分析評価詳細報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Patch Assessment**

Patch Assessment では、お客様の Oracle ソフトウェア環境の単一アプリケーションまたはコア・テクノロジーのインスタンスまたはミドルウェア環境<sup>(注)</sup>を評価し、システム信頼性、パフォーマンス、法適合性を向上しそうなパッチセットを特定します。具体的なアドバイスは以下を含みます。

- 適用すべきパッチセットの一覧
- 他のベンダー製品の必須パッチやバージョンなどの既知情報
- パッチ適用手順のガイド
- Readme ファイルのレビュー
- 特定インストール手順のレビュー（必要に応じ）

カスタマイズ、機能追加/変更/拡張、ローカライズ、業務アプリケーションなどへのパッチ影響度分析はサービス対象外です。

(注)： Oracle Core Technology の「インスタンス」とは、単一のデータファイル式、およびそれにアクセスする単一のシステム環境のことです。Oracle Applications の「インスタンス」とは、単一の本番環境 Core Technology インスタンスに対して集中的にアクセスする、単一のメモリ・ストラクチャー式、単一のアプリケーション・コード・ツリー、および単一のオペレーティング・システム・プロセス一式のことです。オラクル・ミドルウェア・プログラムでは、「ミドルウェア環境」とは、ハードウェア・コンフィグレーション、オペレーティング・システム、そしてオラクル・ミドルウェア製品が支える特定のビジネス機能や業務機能を指します。

#### **適用条件**

Patch Assessment は、運用環境にのみ適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは Patch Assessment 評価分析報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Performance Review of Customized Applications**

日本オラクルは Oracle 製品に対して開発されたカスタマイズ（6つまでのアプリケーション・オブジェクト<sup>(注)</sup>または200ページまでのカスタム・スクリプト）についての Performance Review of Customized Applications を提供します。

Performance Review of Customized Applications では、お客様のシステムがお客様が設定したパラメータの範囲で作動しているかを評価し、パフォーマンスと可用性においてお客様が提示した業務要件を満たしているかを判定します。レビューはリモートまたは契約書に規定された対象サービス提供地にてオンサイトで行われます。

(注)： アプリケーション・オブジェクトとは、サーバーにおけるアーキテクチャー・ベースのサービス、スクリーン、オートメーション・オブジェクト、インテグレーション・オブジェクト、および運用手順をいいます。

### **適用条件**

Performance Review of Customized Applications は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様がカスタマイズしたアプリケーションへの調査結果および所見を含む Performance Review of Customized Applications 報告書をお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **Proactive Oracle Software Advice**

Proactive Oracle Software Advice では、契約書に規定された対象 Oracle ソフトウェア環境についてプロアクティブなアドバイスをお客様の技術担当者に提供します。この活動については以下を含みます。

- お客様の Oracle ソフトウェア環境に関する通知、アラート、リリース、クリティカル・パッチ・アップデートを含むパッチについての情報をお客様の技術担当者にプロアクティブに通知
- お客様の Oracle ソフトウェア環境および運用手順に関してガイダンスを提供
- Software Configuration Manager, Software Configuration Manager HealthChecks などサポートツールについてお客様の技術担当者の支援、新しいツールの紹介、使用方法や HealthChecks 結果の解説
- お客様の契約対象インスタンスの構成および管理手順に対するアドバイスを提供

契約書に規定のとおり、Proactive Oracle Software Advice は 1 コンフィグレーションあたり最低 1 インスタンスに対して実施されます。

### **必要条件**

Proactive Oracle Software Advice には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- Leveraged Assistance on Service Requests または
- Focused Assistance on Service Requests

### **適用条件**

Proactive Oracle Software Advice は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

### **提供されるサービス**

日本オラクルは上記の通りお客様を支援する SDM と SDE チームへのアクセスをお客様の技術担当者に提供します。お客様はその責任において SDM または SDE から報告された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **Production Assessment**

Production Assessment では、お客様の技術担当者と協力してお客様のハードウェア、ソフトウェアおよび運用手順に関するデータや情報を収集し、お客様が現在設定している構成およびプロセスが可用性 (Availability)、完全性 (Integrity)、パフォーマンスにおいて潜在的問題を抱えていないことを確認します。これらのデータは、Oracle が提供するスクリプト、お客様の仕様書/手順書類、およびお客様の技術担当者へのアンケートやヒアリングなどから収集されます。データ収集の主な項目は以下の通りです。

- ハードウェア構成
- ソフトウェアバージョンとパッチレベル
- 目標とする可用性レベル
- お客様のシステム環境の変更管理手順
- パッチ管理のプロセス
- バックアップ/リカバリの手順
- 災害時の復旧手順
- クラスタリングとフェイルオーバーの手順
- 対象となるシステムに関連する重要なビジネスプロセス

### **適用条件**

Production Assessment は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

### **提供されるサービス**

日本オラクルは Production Assessment 評価分析報告書をお客様の技術担当者に提供します。さらにお客様の技術担当者と報告書内容のレビュー・ミーティングを実施します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

### **Production Event Support**

Production Event Support では、日本オラクルは以下のサービスを提供します。

#### **Onsite Readiness Assessment**

日本オラクルは、お客様が対象とする 1 つのプロジェクトおよび関連する 1 つの運用イベントについて、お客様の Fusion Middleware 環境の準備状況の評価するオンサイトのアセスメントを実施します。

このアセスメントは、Fusion Middleware のプロセスおよび運用手順における潜在的な製品保証問題、懸念事項、および推奨事項と、日本オラクルのサポート・サービス部門へ Fusion Middleware 製品問題を報告する場合の推奨事項を明確にすることを目的としています。お客様の業務責任者とプロジェクトメンバーはその責任において、所定のヒアリングシートに記入し、日本オラクルから以下の情報提供の要請に応じて電話もしくはオンサイトのインタビューに参加するようにします。

- プロジェクト概要
  - プロジェクトのスケジュール
  - プロジェクトの評価指標
  - 使用する業務アプリケーションモジュール機能
  - 他ベンダーの関与度合いと接点（サービスパートナーやシステムインテグレータとの関係）
  - コンタクトマップ（社内および社外）
- Fusion Middleware が稼動している、または稼動する予定の環境に関する情報
  - Fusion Middleware と連携する Oracle およびサードパーティ製品
  - 実装されるアーキテクチャとコンフィグレーション
  - お客様のサポートプロセスにおける責任者とメソドロジーの特定
  - アーキテクチャ全体（実装環境/テスト環境/本番環境）
  - サポートインフラの能力

#### **Remote Checkpoint Reviews**

オンサイトでの上記アセスメントを実施後、お客様プロジェクトの本番運用前に、日本オラクルは以下の内容の Remote Checkpoint Review を 2 回スケジュールし実施します。

- オンサイトアセスメントで提案された推奨事項に関して、お客様の進展をインタラクティブにレビュー
- 運用イベント期間中の、日本オラクルの支援へのお客様要件の特定
- 運用イベントに影響する可能性のある、新たな Fusion Middleware 運用管理に関する問題の明確化

#### **Onsite Production Event Assistance**

日本オラクルはお客様と調整し、運用イベント期間中の最大 4 日間、以下の目的でお客様をオンサイト支援する技術者を手配します。

- 運用イベント期間中に発生する可能性のある問題解決を支援
- Oracle Fusion Middleware のセットアップとコンフィグレーションの最終調整を支援
- 運用イベント期間中に発見された問題の再現、診断、およびトラブルシューティングを支援

- バックアップ、フェールオーバー、一時停止、リポートなどの運用プロセスの監視を支援  
また、以下の内容を含む報告書を提供します。
- まだ実装されていない、顕著な推奨事項を主眼にした Readiness Assessment の概要
- 運用イベント期間中に発見された、技術的問題や実行された回避策の概要
- 運用イベント期間中に発見された、Oracle Fusion Middleware のオペレーションや運用プロセスに関する問題点とアドバイス

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは上記の Onsite Readiness Assessment、2 回の Remote Checkpoint Review、および Onsite Production Event Assistance を実施し、報告書を提供します。

#### **Service Delivery Plan**

Service Delivery Plan では、契約対象サービス提供内容詳細を記載します。SDM はお客様のマネージメントチームと協力し、Service Delivery Plan を管理／配布します。お客様の Oracle ソフトウェア環境やビジネス要件の変更された場合、SDP は必要に応じてお客様と日本オラクルの合意の上変更されます。SDP の変更では契約変更に伴う追加料金が発生する場合があります。SDP に含まれる内容は以下のとおりです。

- 顧客番号(CSI)、サポート契約番号などお客様のサポート関連情報
- 対象サービスの提供スケジュール
- サービス提供状況
- サービスのスケジュールや提供状況に影響可能性のあるお客様の運用計画
- 戦略、優先事項、課題などを含むお客様のプロジェクト概要
- Service Request の履歴および詳細
- Oracle Software Performance Assessment、Oracle Software Configuration Assessment など対象サービスの分析評価報告書記載のレビュー情報
- (注文があった場合) Joint Contact and Escalation Guide、Environment Configuration Guide の更新内容

#### **適用条件**

Service Delivery Plan は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはサービスの開始段階で Service Delivery Plan をお客様の技術担当者に提供します。

#### **Service Delivery Plan Review**

Service Delivery Plan Review では、SDM は Service Delivery Plan の記載内容詳細についてお客様の技術担当者とレビュー・ミーティングを実施します。ミーティング内容は以下のとおりです。

- 最新版 Service Delivery Plan の内容説明と Plan 通りにサービス提供されているかを確認
- 過去の Service Request への統計分析を含む対応状況レビュー
- Service Delivery Plan 確定以降、または前回の Service Delivery Plan Review 以降に公開された、お客様の Oracle 環境で利用可能なパッチセット、アラート、新規バージョン、サポート期間終了通知、新しいサポートツールなどについての報告書を作成
- Service Delivery Plan 確定以降、または前回の Service Delivery Plan Review 以降に提供された、契約対象サービスでの推奨事項のレビューと、実施／未実施の状況を確認
- (注文があった場合) 必要に応じて他のサービス提供に関する Guide などの更新 (Joint Contacts and Escalation Guide、Environment Configuration Guide など)
- お客様の将来的なサービス要件および優先事項を協議、必要に応じて Service Delivery Plan を収集した情報で更新

#### **必要条件**

Service Delivery Plan Review には、以下のサービスコンポーネントの購入が必要です。

- Service Delivery Plan

#### **適用条件**

Service Delivery Plan Review は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。本サービスは SAP 環境（巻末に規定）にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様の技術担当者と Service Delivery Plan のレビュー・ミーティングを実施します。ミーティングはリモートまたは契約書に規定された対象サービス提供地にてオンサイトで行われます。お客様はその責任において推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Standby Assistance**

Standby Assistance では、日本オラクルは 1 回あたり連続 2 4 時間以内の Standby Assistance を提供します。Standby Assistance に配置された担当者は、お客様の Oracle 環境の保守スケジュール（製品バージョンのアップグレード、パッチセットの適用、大規模メンテナンスなど）に応じてオンコールにて待機します。Standby Assistance はお客様の技術担当者と日本オラクルで合意した日時から開始します。Standby Assistance 担当者は、待機中に発生した問題に即時に対応しますが、待機時間内に解決できない場合があります。その場合は、Service Request が全ての必要な情報が含まれていること、遅滞なく日本オラクルのサポート・サービスに登録されサポート技術者が適宜対応していることを確認し、必要に応じてエスカレーションを行いません。SDM には随時状況報告を行いません。

#### **適用条件**

Standby Assistance は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは 1 回あたり連続 2 4 時間以内の Standby Assistance を提供します。

#### **Support Activity Review**

Support Activity Review では、SDM は個々の Service Request への対応を含む全てのサポート対応状況についてお客様の技術担当者とレビュー・ミーティングを実施します。ミーティング内容はサポート状況報告、早期に解決すべき問題、優先順位の確認などです。

#### **適用条件**

Support Activity Review は、運用環境にも開発／テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルは Support Activity Review 報告書を作成しお客様の技術担当者とレビュー・ミーティングを実施します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **Troubleshooting Methodologies Workshop**

Troubleshooting Methodologies Workshop では、以下記載の通り、日本オラクルは、お客様が選択した Oracle Fusion Middleware 環境に適切なサポート パターンや、トラブルシューティング技法への理解を深めるためのワークショップを準備し、実施します。

##### **フェーズ 1： ワークショップ前の作業**

ワークショップに先立ち、日本オラクルの技術者は以下の点に関して、所定のヒアリングートの記入と、お客様の Oracle Fusion Middleware 環境のインプリメンテーション・管理・運用のご担当責任者様と電話もしくはオンサイトのインタビューをお願いします。

- 環境状況の特定
  - ・ 選択された環境で予定されている全てのプロジェクト
  - ・ 選択された環境でのお客のプロジェクトの効果測定指標
  - ・ アプリケーションが実行しているビジネス機能の特定
- Oracle Fusion Middleware 環境の現在または将来の運用に関する情報を収集
  - ・ Oracle Fusion Middleware が連携する Oracle 製品およびサードパーティ製品
  - ・ 構成されたアーキテクチャーとコンフィグレーション
  - ・ お客様のサポートプロセスの責任者とメソドロジーの特定
- お客様の Oracle Fusion Middleware インプリメンテーションに関する懸念事項の特定

お客様はその責任において、ご担当責任者様が所定のヒアリングシートに記入し、電話もしくはオンサイトのインタビューに参加するようにします。

#### **フェーズ2 : サポート パターンの特定**

フェーズ1で収集した情報をもとに、日本オラクルの技術者はお客様に適切なサポート パターンを特定し、お客様の Oracle Fusion Middleware の使用方法と、特定されたサポート パターンに特化したワークショップを準備します。

#### **フェーズ3 : ワークショップの実施**

日本オラクルはフェーズ1とフェーズ2で収集した情報をもとに、ワークショップのアジェンダを決定します。お客様はワークショップ参加者が10名を超えないように調整します。またお客様は、日本オラクルの技術者やワークショップ参加者とのスケジュール調整、ワークショップのハンズオンセッションで使用するシステムのセットアップやアクセス設定などの準備を行います。オンサイトワークショップはお客様の業務時間内に行われます。日本オラクルの技術者は、お客様の Oracle Fusion Middleware で発生した現象を特定するための適切なサポート パターンの使用方法、問題の究明に必要な作業手順の実施、お客様の Oracle Fusion Middleware のインプリメンテーションで発生しがちな問題の原因特定などについてのセッションを実施します。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはワークショップ前のリモート作業と、ワークショップ教材および最大10名までの参加者による上記のワークショップを実施します。さらに、お客様の Oracle Fusion Middleware 環境に適切なサポート パターンの一覧を提供します。

#### **Upgrade Performance Tuning**

Upgrade Performance Tuning では、お客様の現在のハードウェアや RDBMS のコンフィグレーションを評価し、お客様の Siebel アップグレード・スクリプトのカスタマイズを支援します。またパフォーマンス劣化要因となりうるアップグレード領域をレビューします。

Upgrade Performance Tuning は以下のようなアップグレードのパフォーマンス向上策を特定します。

- 不要なデータやデータの無いテーブルに影響するアップデート SQL 文の無効化
- Dynamic Data Library (DDL)文の並列化 (テーブル作成およびインデックス作成)
- お客様の環境用に最適化されていない SQL DDL 文のチューニング
- ddlimp.exe が生成した SQL DDL 文のチューニング
- 並列実行される非依存プロセスの特定
- カスタムインデックスの作成
- seed データのインポートの並列化 (バージョン 7.7 以前のみ)
- テーブルおよびインデックスのデフラグメント
- ハードウェアおよび RDBMS の再コンフィグレーション

最低1回は実運用相当データ量で Siebel アップグレードを実行し生成されたログファイルを送付するなど、Upgrade Performance Tuning 実施のために必要な情報は、お客様が事前に日本オラクルに提供します。

Upgrade Performance Tuning は通常、契約書に規定された対象サービス提供地にてオンサイトで開始され、リモートにて終了されます。

#### **適用条件**

Upgrade Performance Tuning は、運用環境にも開発/テスト環境にも適用可能です。

#### **提供されるサービス**

日本オラクルはお客様のアップグレードのパフォーマンス向上策へのアドバイスを含む Upgrade Performance Tuning 報告書をお客様の技術担当者に提供します。また修正を加えたアップグレード SQL 文も提供します。お客様はその責任において報告書に記載された推奨内容を評価し、実行の是非を判断します。

#### **SAP 環境への適用可能性**

適用条件に「本サービスは SAP 環境にも適用可能です。」と記載されたサービス・コンポーネントは、SAP 環境下にある Oracle データベース・テクノロジーを支援するためにも適用可能です。これらのサービスは Oracle 以外のデータベース上で稼動する SAP ソフトウェア環境には提供できません。

これらのサービスの提供条件は以下の通りです。

- Oracle が定義する重要度1・重要度2の Service Request は、順に「最高」・「高」など SAP の同様な優先レベル用語に置き換えること
- 関係者の調整および関係者の連絡先情報をドキュメント化には、サービスの提供中に必要に応じ適正な方法で SAP のサポートおよびアカウント担当者とのコミュニケーションを含む場合があること
- 推奨事項および分析報告には、SAP のサポート対象条件を満たすこと
- お客様はその責任において SAP のサポートビリティとサーティフィケーションの状態を維持すること
- 契約書別紙にお客様の義務条項として「日本オラクルのサポート・サービス (Software Update License & Support) 契約を継続し当該サービス料金を日本オラクルまたは日本オラクルの正規販売代理店に支払っていること」と記載されていても、お客様がオラクルプログラム製品のアップデートとライセンスサポート契約を SAP から購入している場合には、お客様は本サービスの提供期間中は SAP のサポート契約を継続していること。契約書有効期間中にオラクルプログラム製品のサポート契約が終了となった場合は契約書別紙も終了し、お客様はその時点で未経過分の対象サービスを受ける権利は消滅するものとします。

#### **お問い合わせ先**

日本オラクルの電話番号などお問い合わせ先の最新情報は以下の URL をご参照下さい。

<http://www.oracle.com/lang/jp/support/contact.html>