

Oracle Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー

発効日:2009年6月26日

概要

本Oracle Enterprise Linux及びOracle VMサポート・ポリシーは、別途記載がない限り、Oracle Enterprise Linux及びOracle VMサービス契約で定義されている通り、サポートが締結されているプログラムに対するEnterprise Linux及びOracle VMサポート・サービスに適用されます。Enterprise Linux及びOracle VMサポート・サービスの一部としてオラクルから提供される全てのパッチ、バグ修正、及びその他コード等の使用は、Enterprise Linux及びOracle VMプログラムをダウンロード及び/又はインストールする際に同意した以下の契約条項に従って頂く必要があります:(i) Section A - Enterprise Linuxに関する条項;(ii) Section B - Oracle VM-Serverに関する条項;(iii) Section C - Oracle VM-Managerに関する条項。

「お客様」とはEnterprise Linux及び/又はOracle VMサポート・サービスを、オラクル又はオラクルの正規代理店に注文した法人又は個人をいいます。

Oracle Support Services(正規代理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、後述のEnterprise Linux及びOracle VMサポート・レベルに記載されているEnterprise Linux及び/又はOracle VMサポート・サービスを受けるには、対象となる全てのEnterprise Linux及びOracle VM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。

Enterprise Linux及びOracle VMプログラムは技術的な制限を含むものがあり、32個以上のコアまたはハイパースレッド搭載の32 bit x86のプラットフォーム、もしくは64個以上のコアまたはハイパースレッド搭載の64 bit x86のプラットフォームのEnterprise Linux及びOracle VMプログラムはEnterprise Linux及びOracle VMサポート・サービスの対象外となります。

Enterprise Linux及びOracle VM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/プライバシー・ポリシー(<http://www.oracle.com/lang/jp/html/privacy.html> およびそこからのリンク)に従って提供されます。

本Enterprise Linux及びOracle VM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、サポート契約期間(以下に定義)中は、サービス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) を参照してください。

サポート条項

Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート料金

Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービスのためのサポート料金は、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別途定めがない限り、年額を前払いでお支払いいただきます。Enterprise Linux 及び/

又は Oracle VM 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、お客様が指定され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

Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービスは、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) に別途記載がない限り、注文書の発効日をもって有効とします。注文書に別途記載がない限り価格を含む Enterprise Linux 及び Oracle VM サポートの条件は、12 か月又は 36 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 Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービス及び、これに関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。サポート期間満了日又はそれ以前に Enterprise Linux 及び Oracle VM サポートの契約が更新されない限り、オラクルは、サポート期間終了後は、Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービスを提供する義務を負いません。

サービス・レベル

Enterprise Linux サポート・サービスを購入する場合、オラクルによってサポートが提供されるシステム全てに対して Enterprise Linux Premier Support、Enterprise Linux Basic Support、及び Enterprise Linux Network Support の組み合わせでサポート締結していただく必要があります。Oracle VM サポート・サービスを購入する場合、オラクルからサポートが提供されるシステム全てに対して、Oracle VM Premier Support によるサポートが提供されていなければなりません。

上位のサービス・レベルでのみ提供可能なサービス又はマテリアルを、下位のサービス・レベルでサポート締結されているシステム又はオラクルによりサポートされていないシステムに、利用又は適用する場合、お客様は、それらのシステムを上位のサービス・レベルへアップグレードしたとみなされることに同意するものとします。その際は、速やかに該当するサービス契約の申し込みをしていただき、残存する期間で按分計算した差額を支払うものとします。按分した料金を計算する際、上位のサービス・レベルでのみ提供可能なサービスは、当該サービス又はマテリアルがそのシステムに利用された又は適用された日に開始したものとみなされます。なお、本項で定めるサービス・レベルの順位は次の通りとなります。Enterprise Linux Premier Support > Enterprise Linux Basic Support > Enterprise Linux Network Support > サポート無し

また、本項で定める Oracle VM サポート・サービス・レベルの順位は次の通りとなります。

Oracle VM Premier Support > サポート無し

お客様が Enterprise Linux 及び Oracle VM に Priority Service を追加する場合、オラクルによりサポートされているシステム全てに対して Enterprise Linux Premier Support 及び / 又は Enterprise Linux Basic Support 又は Oracle VM Premier Support の契約を維持しなければなりません。オラクルによりサポートされているシステム全てに対して Priority Service を購入しなければなりません。Priority Service は、Enterprise Linux Network Support に対しては提供されません。

技術連絡先

お客様の技術連絡先は、サポート締結されているプログラムの Enterprise Linux 及び / 又は Oracle VM サポート・サービスにおいてお客様と OSS との間の唯一の連絡窓口となります。一般的には、お客様の技術連絡先の方は技術的なトレーニングを受けていることをお勧めします。技術的なトレーニングとは、基本的な製品知識、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、移行等に適した補足トレーニングを含みます。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 Enterprise Linux のオペレーティング・システム及び / 又は Oracle VM プログラム、及びオラクル環境について精通している必要があります。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。Enterprise Linux 及び Oracle VM 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。

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勧めする場合があります。

支払合意書、融資およびリース契約書

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 Enterprise Linux 及び / 又は Oracle VM サポート・サービスのサポート料金は、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、Enterprise Linux 及び / 又は Oracle VM サポート・サービス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します。

サポート終了の権利

オラクルのサポートのライフサイクルの一環として、特定の Enterprise Linux 及び Oracle VM 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、オラクルは特定の Enterprise Linux 及び Oracle VM のプログラム・リリースのサポートを終了する権利を留保しています。ただし、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Enterprise Linux and Oracle VM”](#)（PDF）ドキュメントに記載されている Enterprise Linux 及び Oracle VM のプログラム・リリースについては除外されます。サポート終了日、及び特定の機能についての移行パス情報を含むサポート終了情報は <http://linux.oracle.com/desupport.html> に記載されています。サポート終了情報は変更される場合があります。変更後のサポート終了情報は必要に応じて <http://linux.oracle.com/desupport.html> にて提供されます。

First Line Support と Second Line Support

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ことをお勧めします。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を含むものとししますが、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していただきます。お客様は、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となります。当該アクセスをオラクルが要請した際にお客様に提供いただけない場合は、オラクルは本 Oracle Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシーで定める Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービスを確実に実施することができません。

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が含むものとしますが、これらに限定されるものではありません。

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構築をお薦めする場合があります。

Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・サービス・レベル

Enterprise Linux Premier Support

Enterprise Linux Premier Supportは、Enterprise Linux プログラムのリリースの正式出荷開始日から 5 年間(サポート 1 年目から 5 年目) 提供されます。Enterprise Linux Premier Supportは以下の内容を含みます。

- ・ 問い合わせ回数無制限の技術問い合わせ¹
- ・ パッチ、修正プログラム²、セキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ OracleMetaLink (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
- ・ ハードウェアの認証³
- ・ バックポートの修正プログラム² (商業的に合理的な努力により、直近 6 ヶ月以内にオラクルからリリースされたEnterprise Linux プログラム、又は<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>にて入手可能なBackport Scheduleに記載されている他ベンダー提供のLinux プログラムに対して提供されます)
- ・ Enterprise Linux Premier Supportに関連して、Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利。Oracle Management Pack for Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください。http://www.oracle.com/technology/global/jp/products/oem/omp_linux.html

Enterprise Linux Premier Supportは、継続してさらに追加で 3 年間 (サポート 6 年目から 8 年目) “Extended Support”⁴ として提供可能です。ただし、上記すべてのサービス内容からハードウェアの認証を除いた内容に限られます。

Extended Support期間中、Enterprise Linux Premier Supportは追加料金の対象となります。

サポート期間9年目以降又はサポート6年目から8年目にExtended Supportを購入しない場合、“Sustaining Support”⁴として、Enterprise Linux Premier Supportは、無期限で提供されます。ただし、(i)ハードウェアの認証、(ii)バックポートの修正プログラム、(iii)新規のパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセスを除く上記の全てのサービス内容に限られます。Sustaining Supportでは、Premier Support期間中に作成されたパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセスが提供され、Extended Support契約のお客様に対してはExtended Support期間中に作成されたパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセスが提供されます。

(注記)

1. 技術問い合わせに対する支援は、<http://linux.oracle.com/hardware.html>に記載される適切なハードウェア構成で、改変されずに実行されているEnterprise Linuxプログラムの、現時点でサポート中のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境で発生したものを含まず）に対して提供されます。Enterprise Linuxプログラムの各リリースのサポート対象情報は、<http://linux.oracle.com/supported.html>にて入手可能です。技術問い合わせに対する支援は [Scope of Coverage](#) (PDF) に記載されていますが、必ずしも記載されているサポートの内容に限定されません。
2. オラクルは<http://linux.oracle.com/supported.html>に公開されている特定のバージョンに対してのみバグ修正を提供します。
3. ハードウェアの認証は、Enterprise Linux プログラムが正式出荷開始された日から初めの3年間にに対して提供されます。その3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。
4. 上記のサービス提供が利用できる特定のEnterprise Linuxプログラムの各リリースや期間については、“[Lifetime Support Policy: Coverage for Enterprise Linux and Oracle VM](#)” (PDF) を参照してください。Sustaining Supportによりサポートされているプログラム・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る場合があります。

Enterprise Linux Basic Support

Enterprise Linux Basic Support は、Enterprise Linux プログラムのリリースの正式出荷開始日から3年間（サポート1年目から3年目）提供されます。Enterprise Linux Basic Support は以下の内容を含みます。

- ・ 問い合わせ回数無制限の技術問い合わせ¹
- ・ パッチ、修正プログラム²、セキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ OracleMetaLink（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
- ・ ハードウェアの認証³
- ・ Enterprise Linux Basic Supportに関連してのOracle Management Pack for Linuxを使用する権利。
Oracle Management Pack for Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください。http://www.oracle.com/technology/global/jp/products/oem/omp_linux.html

Enterprise Linux Basic Supportは、継続してさらに追加で4年間（サポート4年目から7年目）、”Extended Support”⁴として提供可能です。ただし、上記のすべてのサービス内容からハードウェアの認証を除いた内容に限られます。Extended Support期間中、Enterprise Linux Basic Supportは追加料金の対象となります。

（注記）

1. 技術問い合わせに対する支援は、<http://linux.oracle.com/hardware.html>に記載される適切なハードウェア構成で、変更されずに実行されているEnterprise Linuxプログラムの、現時点でサポート中のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境で発生したものを含みます）に対して提供されます。Enterprise Linuxプログラムの各リリースのサポート対象情報は、<http://linux.oracle.com/supported.html>にて入手可能です。技術問い合わせに対する支援は[Scope of Coverage](#)（PDF）に記載されていますが、必ずしも記載されているサポートの内容に限定されません。
2. オラクルは<http://linux.oracle.com/supported.html>に公開されている特定のバージョンに対してのみバグ修正修正を提供します。
3. 上記のサービス提供が利用できる特定のEnterprise Linuxプログラムの各リリースや期間については、[“Lifetime Support Policy: Coverage for Enterprise Linux and Oracle VM”](#)（PDF）を参照してください。

Enterprise Linux Network Support

Enterprise Linux Network Supportは、原則としてEnterprise Linuxプログラムのリリースの正式出荷開始日から5年間（サポート期間1年目から5年目）提供されます。Enterprise Linux Network 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・アラートへのアクセス
- ・ 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Oracle VM Premier Support

Oracle VM Premier Support は、原則として Oracle VM プログラムのリリースの正式出荷開始日から5年間（サポート期間1年目から5年目）提供されます。Oracle VM Premier Support は以下の内容を含みます。

- ・ 問い合わせ回数無制限の技術問い合わせ¹
- ・ パッチ、修正プログラム²、セキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ Oracle MetaLink（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
- ・ ハードウェアの認証³
- ・ バックポートの修正プログラム²（商業的に合理的な努力により、直近6ヶ月以内にオラクルからリリースされたOracle VMプログラムに対して提供されます）

Oracle VM Premier Supportは、継続してさらに追加で3年間（サポート6年目から8年目）“Extended Support”⁴として提供可能です。ただし、上記のすべてのサービス内容からハードウェアの認証を除いた内容に限られます。Extended Support期間中、Oracle VM Premier Supportは追加料金の対象となります。

サポート期間9年目以降又はサポート6年目から8年目にExtended Supportを購入しない場合、“Sustaining Support”⁴として、Oracle VM Premier Supportは、無期限で提供されます。ただし、(i) ハードウェアの認証、(ii) バックポートの修正プログラム、(iii) 新規のパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセスを除く上記の全てのサービス内容に限られます。Sustaining Supportでは、Premier Support期間中に作成されたパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセス、及びExtended Support契約のお客様に対してはExtended Support期間中に作成されたパッチ、修正プログラム、及びセキュリティ・アラートへのアクセスが提供されます。

（注記）

1. 技術問い合わせに対する支援は、<http://linux.oracle.com/hardware.html>に記載される適切なハードウェア構成で、改変されずに実行されているOracle VMプログラムの、現時点でサポート中のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境で発生したものを含みます）に対して提供されます。Oracle VMプログラムの各リリースのサポート対象情報は、<http://linux.oracle.com/supported.html>にて入手可能です。技術問い合わせに対する支援は[Scope of Coverage](#)（PDF）に記載されていますが、必ずしも記載されているサポートの内容に限定されません。
2. オラクルは<http://linux.oracle.com/supported.html>に公開されている特定のバージョンに対してのみバグ修正を提供します。
3. ハードウェアの認証は、Oracle VMプログラムが正式出荷開始された日から初めの3年間に対して提供されます。その3年を終了した後も、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。
4. 上記のサービス提供が利用できる特定のOracle VM Premier Supportプログラムの各リリースや期間については、“[Lifetime Support Policy: Coverage for Enterprise Linux and Oracle VM](#)”（PDF）を参照してください。Sustaining Supportによりサポートされているプログラム・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る場合があります。

Enterprise Linux 及び Oracle VM の Priority Service

Enterprise Linux 及び Oracle VM の Priority Service は、Enterprise Linux Premier Support、 Enterprise Linux Basic Support、又は Oracle VM Premier Support 対象のサポート締結されているプログラムに対して提供されます。Enterprise Linux 及び Oracle VM に対する 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 Enterprise Linux Premier Support、 Enterprise Linux Basic Support、 及び Oracle VM Premier Support 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、年末年始を除く))
 - ・ 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。
 - ・ 責任、未解決の作業、及び重要な技術問い合わせを解決するための関連のアクション・プランを明確にする。
 - ・ お客様の依頼により、Oracle Premier 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対する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
- ・ 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毎月の Web セッションへのアクセス

特別な専門知識が特定の重要な技術問い合わせの解決に必要なとき、又はお客様担当の SDM が対応できないとき、オラクルは一時的に別の SDM をアサインする場合があります。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。

Web によるカスタマ・サポート・システム

OracleMetaLink

OracleMetaLink へのアクセスは、OracleMetaLink 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。OracleMetaLink へのアクセスは、お客様が指定した技術担当者の方に限られており、Enterprise Linux Premier Support、Enterprise Linux Basic Support、及び Oracle VM Premier Support に含まれます。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセスは、Enterprise Linux Premier Support、Enterprise Linux Basic Support、Enterprise Linux Network Support、及び Oracle VM Premier Support に含まれます。

Oracle Collaborative Support

技術問い合わせの解決を促進する目的で、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）や、Web ベースのツール（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）がオラクルから提供される場合があります。

それらのツールは、サポートを締結しているプログラムに関連してのみ使用することができ、ツールの使用は、当該ツールと共に提供される追加の使用権及びその他の条件に同意して頂く必要があります。

重要度の定義および対応に関するガイドライン

技術問い合わせは、OracleMetaLink を通じてオンラインにより、又は電話により登録することが可能です。お客様からの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。
- ・ システムが破壊される。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。

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。

データ収集の依頼、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2の技術問い合わせについては、4営業時間以内に応答するよう合理的な努力をします。ステータスの報告は、別途合意がない限り、3営業日毎に提供されます。

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3の技術問い合わせについては、4営業時間以内に応答するよう合理的な努力をします。ステータスの報告は、別途合意がない限り、必要に応じて提供されます。

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。

重要度4の技術問い合わせについては、4営業時間以内に応答するよう合理的な努力をします。ステータスの報告は、別途合意がない限り、必要に応じて提供されます。

お問い合わせ先

お客様からのお問い合わせ、技術連絡先の変更、及びバージョン・アップ用メディアの注文等、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)